

ABSTRAK

Juliana Simbolon. NIM 7121210004 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Instrumen HEDPERF (*Hinger Education Performance*) terhadap loyalitas mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan”.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Jasa menggunakan instrumen HEDPERF (*Hinger Education Performance*) secara simultan dan parsial terhadap loyalitas mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 171 mahasiswa. Penentuan pengambilan sampel menggunakan *proportional random sampling* dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Dari hasil uji hipotesis, secara simultan kualitas pelayanan jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas dan secara parsial kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari variabel Aspek Akademik, Aspek Non Akademik, Reputasi, Akses dan Program pengajaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas. Berdasarkan Analisis data diperoleh R^2 sebesar 0,626 yang berarti variabel kualitas pelayanan jasa menjelaskan pengaruh terhadap loyalitas sebesar 62,6% sedangkan sisanya 37,4% di pengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti. Secara parsial di peroleh koefisien Regresi variabel Aspek Akademik sebesar 0,092, variabel Aspek Non Akademik sebesar 0,091, variabel Reputasi sebesar 0,141, variabel Akses sebesar 0,226 dan variabel Program pengajaran sebesar 0,160 sehingga berdasarkan uji parsial yang dihasilkan, masing masing variabel bebas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Jasa HEDPERF, Loyalitas

ABSTRACT

Juliana Simbolon. NIM 7121210004. "Effect Service Quality Using HEDPERF (Hinger Education Performance) Instruments to the students loyalty of Economics Faculty of Management State University of Medan ".

This research aims to analyze and determine the effect of service quality using HEDPERF (Hinger Education Performance) instruments simultaneously and partially to the loyalty of the students. Instruments in this research using a questionnaire with a total sample of 171 students. Determination of sampling using proportional random sampling and data analysis techniques used in this research is multiple regression analysis. From the result of hypothesis test, service quality simultaneously positive and significant impact on loyalty and service quality partially consists of variable Academic Aspect, Non-Academic Aspect, Reputation, access and teaching program is positive and significant impact on student loyalty. Based on the analysis of data obtained R² of 0.626 which means that the variable quality of service explain the loyalty effect of 62.6% while the remaining 37.4% is influenced by variables that are not investigated. Partially obtained coefficient regression variables Aspect Academic 0.092, the variable Non Academic aspect amounted to 0.091, variable Reputation amounted to 0.141, variable access by 0.226 and variable teaching program amounted to 0.160 so that based on the partial test produced, each independent variable positive and significant impact on the loyalty.

Keywords: Service Quality HEDPERF, Loyalty