

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh *Self-service technology quality (SSTQUAL)* terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa serta untuk mengetahui pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah 130 responden yang pernah melakukan input mata kuliah yang dipilihnya secara *online* melalui situs krsonline pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Surabaya minimal semester 2. Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah teknik *non probability sampling*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melalui pengujian secara statistik. Pengujian dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan bantuan *Analisis of moment structures (AMOS 20)*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *self-service technology quality (SSTQUAL)* tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, *Self-service technology quality (SSTQUAL)* berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa, Kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa.

Kata Kunci : *self-service technology quality*, kepuasan , loyalitas

ABSTRACT

This study aims to identify and analyze how much influence the Self-service technology quality (SSTQUAL) to students satisfaction and loyalty of students, determine the effect of students satisfaction on loyalty students

The data used in this research is primary data obtained from questionnaires. Respondents in this study were 130 respondents who've had input subjects chosen by online through kersonline on the faculty of Business and Economics Universities Surabaya, a minimum of 2 semesters. The sampling technique of this study was non probability sampilng technique. This study uses a quantitative approach through statistical analysis. Tests conducted using Structural Equation Modeling (SEM) with the help of analysis of moment structures (AMOS 20).

These results indicate that the self-service technology quality (SSTQUAL) have a no significant students satisfaction, Self-service technology quality (SSTQUAL) had a significant students loyalty. Students satisfaction had a significant students loyalty.

Keywords: self-service technology quality, satisfaction, loyalty.

