

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN,
LOYALITAS DAN MOTIVASI MAHASISWA UNIVERSITAS
SURABAYA (UBAYA)**

Ivan Rahma Dwi Raharjo

Jurusan/Program Studi: Manajemen Jejaring Bisnis

Stefanus Budy Widjaja Subali

Veny Megawati

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan, Loyalitas dan Motivasi Mahasiswa Universitas Surabaya (UBAYA).

Penelitian ini menggunakan survei terhadap mahasiswa Universitas Surabaya (UBAYA). Kemudian penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* dengan *software SmartPLS 2.0 M3* untuk mempelajari Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan, Loyalitas dan Motivasi Mahasiswa Universitas Surabaya (UBAYA).

Temuan dari penelitian ini mengindikasikan Persepsi Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa. Persepsi Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Motivasi Mahasiswa. Persepsi Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Mahasiswa. Kepuasan Mahasiswa berpengaruh positif terhadap Motivasi Mahasiswa. Kepuasan Mahasiswa berpengaruh positif terhadap Loyalitas Mahasiswa. Persepsi Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Motivasi Mahasiswa Melalui Kepuasan Mahasiswa. Dan Persepsi Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Loyalitas Mahasiswa Melalui Kepuasan Mahasiswa.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Loyalitas, Kepuasan, Motivasi.

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN,
LOYALITAS DAN MOTIVASI MAHASISWA UNIVERSITAS
SURABAYA (UBAYA)**

Ivan Rahma Dwi Raharjo

Jurusan/Program Studi: Manajemen Jejaring Bisnis

Stefanus Budy Widjaja Subali

Veny Megawati

ABSTRACT

This study aims to understand the influence of service quality on satisfaction, loyalty and motivation of students at the University of Surabaya (UBAYA).

This study uses a survey of students from the University of Surabaya (UBAYA). Then this research uses a quantitative approach with the Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with SmartPLS 2.0 M3 software to study the Effect of Service Quality on Satisfaction, Loyalty and Student Motivation at the University of Surabaya (UBAYA).

The findings of this study indicate that the perceived service quality has a positive effect on student satisfaction. Perception of Service Quality has a positive effect on Student Motivation. Perception of Service Quality has a positive effect on Student Loyalty. Student satisfaction has a positive effect on student motivation. Student Satisfaction has a positive effect on Student Loyalty. Perception of Service Quality has a positive effect on Student Motivation through Student Satisfaction. And Perception of Service Quality Has Positive Effect on Student Loyalty Through Student Satisfaction.

Keywords: Service Quality, Loyalty, Satisfaction, Motivation.