

# **PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS MAHASISWA DI PERGURUAN TINGGI XYZ**

## **ABSTRAK**

**Abstract:** *This study aims to analyze the effect of perceived service quality on trust and satisfaction and their impact on student loyalty at XYZ college. The research was conducted by quantitative research method with survey method on sample of XYZ college's students, and the data collection is closed questionnaire. Samples were taken by convenience sampling in which 327 samples were chosen based on study program and semester. The results obtained from this research are the perceived service quality affect 0.80 to trust and 0.87 to satisfaction, but the perceived service quality negatively affect -0.39 to student loyalty. The trust affect 0,39 to student loyalty and the satisfaction affect 0.97 to student loyalty. These findings are expected to contribute and can be implemented in XYZ college in the future.*

**Keywords:** *perceived service quality, trust,, satisfaction, loyalty*

**Abstrak:** *Penelitian ini bertujuan ini menganalisis pengaruh persepsi kualitas layanan terhadap kepercayaan dan kepuasan serta dampaknya pada loyalitas mahasiswa di perguruan tinggi XYZ. Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kuantitatif dengan metode survey pada sampel mahasiswa di perguruan tinggi XYZ dan pengumpulan data dengan kuesioner tertutup. Sampel diambil dengan metode convenience sampling dimana 327 sampel yang didapatkan dipilih berdasarkan program studi dan semester. Berdasarkan hasil penelitian ini, persepsi kualitas layanan berpengaruh 0,80 terhadap kepercayaan dan sebesar 0,87 terhadap kepuasan, tetapi dampak persepsi kualitas layanan berpengaruh negatif sebesar -0,39 terhadap loyalitas mahasiswa, Pengaruh kepercayaan sebesar 0,39 terhadap loyalitas mahasiswa dan pengaruh kepuasan sebesar 0,97 terhadap loyalitas mahasiswa. Temuan ini diharapkan dapat berkontribusi dan dapat diimplementasikan di perguruan tinggi XYZ di masa depan.*

**Kata kunci:** *persepsi kualitas layanan, kepercayaan,, kepuasan, loyalitas*