ABSTRAK

Nia Arkandina, 21203204, " Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Loyalitas Mahasiswa/I Program Studi D-III Tahun Akademik 2003/2004 Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia Bandung " Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia Dengan Pembimbing : Prof. Dr. Hj. Ria Ratna Ariawati, M.S, Ak., Raeny Dwisanty, SE., M.Si.

Dengan adanya persaingan yang sangat pesat dan nyata di eraglobalisasi saat ini menuntut adanya perubahan disegala aspek terutama di bidang pendidikan yang disertai dengan peningkatan teknologi informasi. Hal ini tidak terlepas dari kebutuhan konsumen untuk tetap dapat bersaing dalam mencapai tujuan hidup yaitu menjadi manusia yang berkualitas dan bermanfaat bagi bangsa dan negara. Maka Universitas Komputer Indonesia melakukan pembaharuan secara terus menerus di bidang pelayanan yang mencakup segi fisik (*Tangible*), empati (*Emphaty*), kemampuan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), dan keyakinan (*Assurance*).

Identifikasi masalah penelitian ini adalah pertama, bagaimana tanggapan mahasiswa program studi D-III Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer yang diberikan oleh Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia Bandung. Kedua, bagaimana loyalitas mahasiswa program studi D-III Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia Bandung dan ketiga, seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dengan loyalitas mahasiswa program studi D-III Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia Bandung. Maksud dan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggapan mahasiswa program studi D-III terhadap pelayanan dan mengetahui loyalitas mahasiswa program studi D-III Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia dan mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Mahasiswa program studi D-III.

Metode penelitian yang digunakan untuk menjawab identifikasi masalah yang pertama adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa dimana besarnya populasi 305 dan diambil sampel hanya 158 mahasiswa yang kemudian diolah melalui koefisien korelasi *Rank Spearman* sehingga dapat mengetahui hasil dari identifikasi masalah.

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, penulis melihat bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang besar terhadap loyalitas mahasiswa program studi D-III Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia Bandung. Hal ini dapat dilihat dari perhitungan melalui korelasi yang diperoleh, nilai r = 0.839 dan d = 70.39% dengan tarif signifikan 0.05 diperoleh uji H_0 dengan t_{hitung} sebesar 19.3 dan t_{tabel} sebesar 2,2414. Jadi kualitas pelayanan terhadap mahasiswa secara keseluruhan responden menilai kualitas pelayanan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer adalah baik dan terlihat bahwa loyalitas mahasiswa program studi D-III Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer secara keseluruhan adalah baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Mahasiswa