

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas layanan, Citra Merek Institusi, terhadap Loyalitas Mahasiswa melalui Variabel Kepuasan sebagai Mediasi. Dalam penelitian ini Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sebagai Objek dan Subjeknya adalah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah kuliah minimal semester 3 (tiga) tanpa cuti. Sampel berjumlah 150 responden yang tersebar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Alat analisis yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Modeling*) yang dioperasikan melalui program AMOS. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa: Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Citra merek institusi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Kualitas layanan akademik berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa kuliah di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, bahwa Citra merek institusi berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Terdapat hubungan positif antara Kepuasan Mahasiswa memediasi Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Terdapat hubungan positif antara Kepuasan Mahasiswa memediasi Citra merek Institusi terhadap Loyalitas Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Citra Merek Institusi, Loyalitas Mahasiswa, Kepuasan.

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the effect of quality services, brand image towards loyalty through satisfaction variables as mediation. In this research, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta as an Object and students of faculty of economics and business studying at least three semester without leaving as an Subject. The sample is 150 respondents spread across the Faculty of Economics and Business. The analytical tool used is SEM (Structural Equation Modeling) which is operated through the AMOS program. As a result that Quality services influence the students satisfaction of Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Institutional brand image influences the students satisfaction. Quality services influence students loyalty to Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, the brand images influence Students loyalty of Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Students satisfaction affect the students loyalty of Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, There is positive relationship between Students Satisfaction Mediating Service Quality to Student Loyalty of Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, There is positive relationship between Students Satisfaction Mediating Institutional Brand Image of Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Students Loyalty.

Keywords: Quality Services, Brand Images, Students Loyalty, Satisfaction.