

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel *intervening* pada mahasiswa di Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya. Adapun populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa di Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya, dengan jumlah sampel sebanyak 368 dari 4.536 mahasiswa. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menyebarkan kuisioner sebanyak 368 angket. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan *software* SEM – PLS (*partial least square*). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas layanan (X), variabel *intervening* adalah kepuasan (Z) dan variabel terikat adalah loyalitas mahasiswa (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan (X) terhadap loyalitas (Y) memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan hasil nilai *path coefficients* sebesar 0,67 dengan *P-value* < 0,001 (signifikan pada tingkat 1%). Sedangkan untuk kualitas layanan (X) terhadap loyalitas (Y) melalui kepuasan mahasiswa (Z) menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dengan nilai *path coefficients* sebesar 0,47 dengan *P-value* < 0,001 (signifikan pada tingkat 1%).

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa.