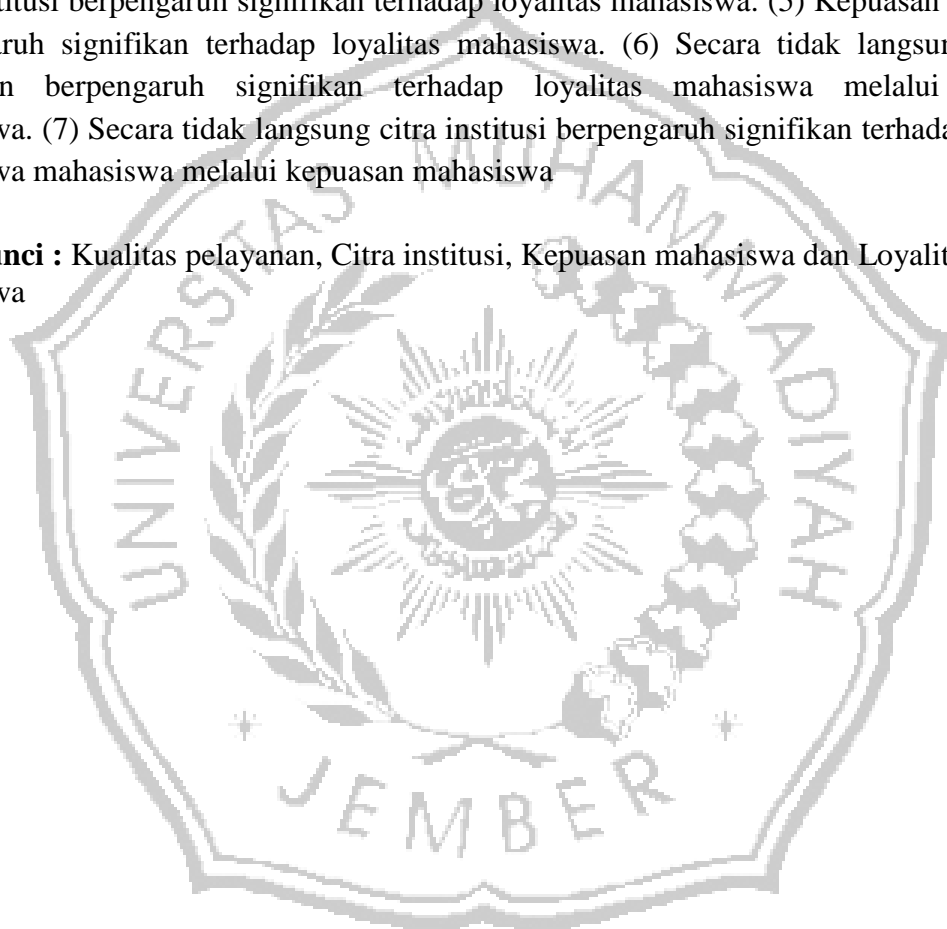


## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara langsung maupun tidak langsung pengaruh kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa sebagai Variabel *intervening* pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember. Jumlah sampel penelitian ini adalah 354. Teknik analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan WarpPLS 5.0. Hasil analisis data menunjukkan bahwa (1) variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. (2) Citra institusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. (3) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. (4) Citra institusi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. (5) Kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. (6) Secara tidak langsung kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa. (7) Secara tidak langsung citra institusi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa

**Kata Kunci :** Kualitas pelayanan, Citra institusi, Kepuasan mahasiswa dan Loyalitas mahasiswa



## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine directly or indirectly the effect of service quality and institutional image on student loyalty through student satisfaction as an intervening variable at the Faculty of Economics and Islamic Business IAIN Jember. The number of samples of this study was 354. The analysis technique used was the Structural Equation Model (SEM) using WarpPLS 5.0. The results of data analysis show that (1) service quality variables significantly influence student satisfaction. (2) The image of the institution has a significant effect on student satisfaction. (3) Service quality has a significant effect on student loyalty. (4) The image of the institution has a significant effect on student loyalty. (5) Student satisfaction has a significant effect on student loyalty. (6) Indirectly the quality of service has a significant effect on student loyalty through student satisfaction. (7) Indirectly the image of the institution has a significant effect on student loyalty through student satisfaction*

**Keywords:** *Service quality, image of the institution, student satisfaction and student loyalty*

