

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, inovasi teknologi, dan kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa di Universitas Trunojoyo Madura. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya peran pelayanan dan inovasi teknologi dalam meningkatkan kepuasan serta loyalitas mahasiswa terhadap lembaga pendidikan tinggi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa sebagai responden. Populasi penelitian adalah mahasiswa aktif S1 Manajemen Universitas Trunojoyo Madura, dengan jumlah sampel sebanyak 93 responden yang dipilih menggunakan teknik random sampling. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode analisis jalur (path anylisis) menggunakan program SPSS versi 26 untuk menguji hubungan antarvariabel. Hasil penelitian (1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap inovasi teknologi, (2) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, (3) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa, (4) inovasi teknologi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa, (5) kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa (6) seluruh variabel berpengaruh secara simultan dengan kontribusi pengaruh sebesar 51,1%, sedangkan sisanya sebesar 48,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Temuan ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak universitas dalam merancang strategi peningkatan mutu layanan dan inovasi pendidikan guna memperkuat loyalitas mahasiswa secara berkelanjutan.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Inovasi Teknologi, Kepuasan Mahasiswa, Loyalitas Mahasiswa.*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, technological innovation, and student satisfaction on student loyalty at Trunojoyo University, Madura. The background of this study is based on the important role of service and technological innovation in increasing student satisfaction and loyalty to higher education institutions. This study uses an associative quantitative approach with a survey method by distributing questionnaires to students as respondents. The study population is active students of S1Management at Trunojoyo University, Madura, with a sample of 93 respondents selected using random sampling techniques. Data analysis was carried out using the path analysis method using the SPSS version 26 program to test the relationship between variables. The results of the study (1) Service quality has a significant effect on technological innovation, (2) service quality has a significant effect on student satisfaction, (3) service quality has a significant effect on student loyalty, (4) technological innovation has a significant effect on student loyalty, (5) student satisfaction has a significant effect on student loyalty (6) all variables have a simultaneous effect with a contribution of 51.1%, while the remaining 48.9% is influenced by other factors outside this study. These findings are expected to serve as a reference for universities in designing strategies to improve service quality and educational innovation to strengthen student loyalty in a sustainable manner.

Keywords: *Service Quality, Technological Innovation, Student Satisfaction, Student Loyalty.*