

## ABSTRAKSI

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS GURU DAN KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI SEKOLAH ISLAM TERPADU (SIT)**

Persaingan pelayanan terhadap pasar semakin ketat, keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuan sangat tergantung pada konsumennya, sekarang ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam menenangkan persaingan, dengan standar gaji Sekolah Islam Terpadu di Kabupaten Banyuwangi masih dibawah standar UMR, idealnya dengan upah dibawah standar maka loyalitas akan berkurang, namun fakta di Sekolah Islam Terpadu dengan upah yang masih dibawah standar loyalitas tidak berkurang. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan kerja terhadap loyalitas guru dan karyawan di Sekolah Islam Terpadu, menggunakan uji analisis jalur (*path analysis*) menggunakan SmartPLS 3.0 yaitu dengan strategi *causal step (path of coefficient)*, model ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas (eksogen) terhadap variabel terikat (endogen), nilai keofisien jalur atau besarnya hubungan atau pengaruh konstruk laten dilakukan dengan prosedur Bootstrapping hasil pengukuran menunjukkan hasil yang signifikan hal ini berarti variabel kualitas layanan mampu memperkuat variabel kepuasan kerja dan variabel loyalitas. Responden dalam penelitian ini adalah guru dan karyawan Sekolah Islam Terpadu di wilayah Kabupaten Banyuwangi yang berjumlah 145 sampel dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan secara langsung maupun melalui kepuasan kerja sebagai pemediasi terhadap loyalitas. Diketahui bahwa pengaruh tidak langsung dari variabel kepuasan kerja sebagai pemediasi terhadap variabel loyalitas lebih kuat dibandingkan pengaruh langsung dari variabel kualitas layanan terhadap variabel loyalitas.

**Kata Kunci:** Kualitas layanan, kepuasan kerja, loyalitas, sekolah Islam terpadu, guru.