

ABSTRAK

Nursetiawati Ayuba, 2024. *PENDEKATAN STRUCTURAL EQUATION MODELING UNTUK ANALISIS KUALITAS LAYANAN INTERNET TERHADAP KEPUASAN LAYANAN.* **Skripsi.** Gorontalo. Program Studi Statistika. Jurusan Matematika. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam. Universitas Negeri Gorontalo.
Pembimbing : (1) **Dr. Ismail Djakaria, M.Si**(2) **Agusyarif Rezka Nuha, S.Pd., M.Si**

Penelitian ini menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana model SEM antara variabel eksogen kualitas layanan internet terhadap variabel endogen kepuasan layanan dengan variabel endogen loyalitas pelanggan di wilayah kampus 4 UNG, serta untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan internet terhadap kepuasan layanan dengan loyalitas mahasiswa di wilayah kampus 4 UNG menggunakan metode SEM. Berdasarkan analisis model structural equation modeling antara variabel eksogen kualitas layanan internet terhadap variabel endogen kepuasan layanan dengan loyalitas pelanggan di wilayah kampus 4 UNG adalah $(\eta_2) = 0.475\gamma + 3.589\beta\zeta_2$. Kemudian Pengaruh kualitas layanan internet terhadap kepuasan mahasiswa di wilayah kampus UNG bone bolango menggunakan metode SEM dapat disimpulkan bahwa mahasiswa yang berada di wilayah kampus UNG bone bolango sudah merasa puas dengan kualitas layanan internet yang terdapat di UNG.. Hal ini berdasarkan nilai CR variabel kualitas layanan internet yakni 0.850 sedangkan nilai CR variabel kepuasan layanan yakni 0.890.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan Internet, Structural Equation Modeling (SEM), Kepuasan Layanan mahasiswa.*

ABSTRACT

Nursetiawati Ayuba, 2024. *STRUCTURAL EQUATION MODELING APPROACH IN ANALYZING INTERNET SERVICE QUALITY ON SERVICE SATISFACTION*. Undergraduate Thesis. Gorontalo. Statistics Study Program. Mathematics Department. Faculty of Mathematics and Natural Sciences. Universitas Negeri Gorontalo.

Supervisors : (1) Dr. Ismail Djakaria, M.Si (2) Agusyarif Rezka Nuha, S.Pd., M.Si.

This research is conducted using the Structural Equation Modeling (SEM) method. The purpose of this research is to discover how the SEM model is between the exogenous variable of internet service quality on the endogenous variable of service satisfaction and customer loyalty in the campus 4 area of Universitas Negeri Gorontalo. Moreover, this research also aims to find out how internet service quality influences service satisfaction and student loyalty in the campus 4 area of Universitas Negeri Gorontalo using the SEM method. Based on the analysis of the structural equation modeling model, the exogenous variable of internet service quality on the endogenous variable of service satisfaction and customer loyalty in the campus 4 area Universitas Negeri Gorontalo is $(\eta_2) = 0,475\gamma + 3,589\beta\zeta_2$. Furthermore, the influence of internet service quality on student satisfaction in the campus 4 area of Universitas Negeri Gorontalo of Bone Bolango Regency using the SEM method can be concluded as students being satisfied with the quality of internet service available at Universitas Negeri Gorontalo. This was based on the CR value of the internet service quality variable of 0,850, while the CR value of the service satisfaction variable was 0,890.

Keywords: *Internet Service Quality, Structural Equation Modeling (SEM), Student Service Satisfaction.*



LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING


Skripsi yang berjudul "**PENDEKATAN *STRUCTURAL EQUATION MODELING* UNTUK ANALISIS KUALITAS LAYANAN INTERNET TERHADAP KEPUASAN LAYANAN**"

Oleh

NURSETIAWATI AYUBA
NIM. 413419043


Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I



Dr. Ismail Djakaria, M.Si
NIP. 196402261990031003


Pembimbing II,



Agusyarif Rezka Nuha, S.Pd., M.Si
NIP. 199308102019031009

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Statistika



Isran K. Hasan, S.Pd., M.Si
NIP. 199012112019031009

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "PENDEKATAN *STRUCTURAL EQUATION MODELING* UNTUK ANALISIS KUALITAS LAYANAN INTERNET TERHADAP KEPUASAN LAYANAN"

Oleh

NURSETIAWATI AYUBA
NIM. 413419043

Program Studi Statistika

Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari, tanggal : Rabu, 10 Januari 2024

Waktu : 13.00-14.00 WITA

Tempat : Ruang Sidang Matematika

A. Pembimbing

- | | | |
|--------------------------------------|---------------|--------------|
| 1. Dr. Ismail Djakaria, M.Si | Pembimbing I | Tanda Tangan |
| NIP. 196402261990031003 | | (.....) |
| 2. Agusyarif Rezka Nuha, S.Pd., M.Si | Pembimbing II | Tanda Tangan |
| NIP. 199308102019031009 | | (.....) |

B. Dewan Penguji

- | | | |
|---------------------------------|---------------|--------------|
| 1. Djihad Wungguli, S.Pd., M.Si | Penguji Utama | Tanda Tangan |
| NIP. 198906122019031018 | | (.....) |
| 2. Salmun K. Nasib, S.Pd., M.Si | Anggota | Tanda Tangan |
| NIP. 198903302019032018 | | (.....) |
| 3. La Ode Nashar, S.Pd., M.Sc | Anggota | Tanda Tangan |
| NIP. 199107152020121010 | | (.....) |

Mengetahui,

Dekan Fakultas Matematika dan IPA



Dr. Fitriyane Lihawa, M.Si

NIP. 196912091993032001