

ABSTRAK

Beberapa orang tua murid di Mentornesia mendaftarkan anak mereka, baik yang pertama, kedua, maupun ketiga, meskipun metode pembelajaran yang diterapkan masih berupa sistem online yang sederhana tanpa dukungan teknologi modern. Saat ini, data resmi terkait keluhan tentang kualitas layanan belum tersedia karena Mentornesia belum memiliki sistem untuk mencatat keluhan, sehingga perlu dilakukan pengujian secara ilmiah untuk mengetahui apakah persepsi terhadap kualitas layanan benar-benar memengaruhi loyalitas para pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh persepsi kualitas layanan terhadap loyalitas orang tua murid di Mentornesia. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif survei dengan populasi terdiri dari 50 orang tua murid, yang dipilih menggunakan teknik sampel jenuh. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert dan hasilnya dianalisis menggunakan regresi linier sederhana. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara persepsi kualitas layanan terhadap loyalitas orang tua murid. Besaran pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas adalah sebesar 17,9%, sedangkan 82,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam studi ini. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang dirasakan, semakin tinggi pula loyalitas orang tua murid terhadap Mentornesia.

Kata Kunci: SERVQUAL, Kualitas Layanan, Loyalitas.