

ABSTRAK

Indah Septiana. NIM 200101050714 *Pengaruh Kualitas Layanan Digital Salam Terhadap Loyalitas Digital Salam UIN Antasari Banjarmasin*. Skripsi, pembimbing bapak Prof. Dr. Ahmad Juhaidi, S.Ag., M.Pd.I, pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2025.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Digital Loyalitas Digital Salam

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pentingnya kualitas layanan digital dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas mahasiswa terhadap institusi pendidikan tinggi. Digital Salam sebagai sistem layanan akademik terpadu di UIN Antasari Banjarmasin diharapkan mampu memenuhi kebutuhan akademik mahasiswa secara efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan digital Salam, tingkat loyalitas mahasiswa, serta pengaruh kualitas layanan digital terhadap loyalitas mahasiswa.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian berjumlah 406 mahasiswa aktif UIN Antasari Banjarmasin yang ditentukan menggunakan rumus Cohen. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis Google Form dan dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modelling* (PLS-SEM) dengan bantuan *software* SmartPLS 4.0.9.9.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan digital Salam berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata 3,26 dan loyalitas digital mahasiswa juga berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata 3,37. Analisis PLS-SEM membuktikan bahwa kualitas layanan digital berpengaruh signifikan terhadap loyalitas digital mahasiswa dengan nilai koefisien $\beta = 0,649$, $T = 15.411$, dan $p = 0,000$. Nilai R^2 sebesar 0,552 mengindikasikan bahwa 55,2% variasi loyalitas digital dapat dijelaskan oleh kualitas layanan digital. Dengan demikian, semakin baik kualitas layanan digital Salam, semakin tinggi pula loyalitas mahasiswa dalam menggunakannya.