

ABSTRAK

Negara-negara di dunia dihadapkan pada persaingan yang semakin ketat dalam segala hal. Agar dapat memenangkan persaingan setiap Negara harus memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. Maka dari itu, melalui pendidikan setiap Negara diharapkan dapat meningkatkan mutu sumber daya manusia (SDM). Hal ini selaras dengan apa yang diamanatkan dalam Undang – Undang Sisdiknas yang baru pasal 1 ayat 1 tentang pendidikan yang menyatakan “Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengenalan diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya masyarakat, bangsa dan negara. Pendidikan dinilai sebagai hal penting yang dapat digunakan sebagai alat untuk membangun sebuah Negara. Melalui pendidikan manusia dapat mendewasakan sikap maupun tata laku yang dilakukan melalui proses mengajar dan pelatihan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Bukti Fisik dan Pelayanan Karyawan FE Unpas menurut pandangan Mahasiswa, untuk mengetahui tingkat Loyalitas Mahasiswa, dan untuk mengetahui besarnya pengaruh Bukti Fisik dan Pelayanan Karyawan FE Unpas terhadap Loyalitas Mahasiswa.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Deskriptif dan Verifikatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data lapangan, maka metode penelitian yang digunakan adalah metode survey. Jenis data yang digunakan adalah data primer, dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan Bandung. Teknik sampling yang digunakan penulis adalah teknik sampling *non probability sampling*, responden yang dijadikan penelitian sebanyak 97 responden dari populasi 3584 mahasiswa. Sedangkan untuk pengolahan data menggunakan program IBM STATISTIC 20. Hasil pengujian hipotesis tersebut diketahui bahwa secara simultan Bukti Fisik dan Pelayanan Karyawan terhadap Loyalitas Mahasiswa berpengaruh sebesar 45,2% sedangkan sisanya sebesar 54,8% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata kunci: Bukti Fisik, Pelayanan Karyawan, Loyalitas Mahasiswa