

ABSTRAK

Sumber Daya Manusia yang ahli dalam bidang TIK dan pembangunan infrastruktur sangat dibutuhkan oleh Indonesia dalam pembangunan infrastruktur jaringan kabel optik. AKATEL Sandhy Putra Jakarta merupakan institusi perguruan tinggi yang menyediakan program studi D3 Teknik Telekomunikasi. Sebaliknya dengan hal tersebut, AKATEL Sandhy Putra Jakarta memiliki *churn rate* yang cukup signifikan. Selain itu, AKATEL Sandhy Putra Jakarta juga memiliki kekurangan kualitas pelayanan dari segi *tangibles*, *responsiveness*, dan *reliability*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *service quality* yang dirasakan para mahasiswa AKATEL Sandhy Putra Jakarta dan *trust* mereka terhadap *repurchase intention*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian berjumlah 202 mahasiswa dari keseluruhan populasi 470 mahasiswa AKATEL Sandhy Putra Jakarta. Hipotesis penelitian diuji menggunakan metode analisis regresi linier berganda, serta uji t. Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Berdasarkan analisis deskriptif, ditemukan bahwa *service quality* AKATEL Sandhy Putra Jakarta tergolong tinggi dengan persentase sebesar 71.69%, *trust* para mahasiswanya juga tergolong tinggi dengan persentase sebesar 77.32%, dan *repurchase intention* para mahasiswa tersebut pada kampus AKATEL juga tergolong tinggi dengan persentase sebesar 82.97%. Model regresi serta uji t yang dihasilkan menyimpulkan bahwa *service quality* dan *trust* masing-masing berpengaruh signifikan positif terhadap *repurchase intention*. Koefisien determinasi yang didapatkan sebesar 0.371, menjelaskan bahwa *service quality* dan *trust* mempengaruhi *repurchase intention* sebesar 37.1%, sementara sisanya dipengaruhi variabel lain.

Penelitian ini dapat digunakan untuk memahami perilaku konsumen dalam industri pendidikan tinggi berdasarkan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan institusi, kepercayaan mereka terhadap institusi serta intensi mereka untuk merregistrasi kembali di institusi terkait. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai dasar bagi penelitian-penelitian selanjutnya untuk dikembangkan lagi. Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi pembandingan untuk penelitian-penelitian baru di masa depan.

Penelitian ini memberikan saran kepada AKATEL Sandhy Putra Jakarta untuk selalu menjaga penampilan fisik gedung kampus agar para mahasiswa memiliki persepsi yang lebih bagus terhadap kualitas pelayanan AKATEL Sandhy Putra Jakarta. Penelitian juga memberikan saran kepada AKATEL Sandhy Putra Jakarta agar para staff serta dosen untuk lebih personal dalam melayani dan mendidik para mahasiswa serta lebih konsisten menepati waktu dan memberikan informasi akurat kepada para mahasiswa.

Kata kunci: *perguruan tinggi*, *kualitas pelayanan*, *kepercayaan*, *intensi membeli kembali*