

## SUMMARY

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PT MATAHARI DEPARTMENT STORE, TBK (Studi Kasus pada Pelanggan Matahari Department Store Mall Ciputra Jakarta)

Created by GADYS PRATIWI

**Subject** : KUALITAS, LOYALITAS, KEPUASAN  
**Subject Alt** : QUALITY, LOYALTY, SATISFACTION  
**Keyword** : kualitas pelayanan;kepuasan pelanggan;loyalitas pelanggan

### Description :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Matahari Departmet Store Mall Ciputra Jakarta. Kualitas Pelayanan yang menjadi variabel eksogen, Kepuasan Pelanggan menjadi variabel intervening, dan Loyalitas Pelanggan menjadi variabel endogen. Sampel yang digunakan 120 responden yang pernah mengunjungi dan membeli produk Matahari Department Store Mall Ciputra Jakarta berdasarkan purposive sampling. Metode analisis yang digunakan adalah analisis jalur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan, serta kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

**Date Create** : 21/03/2016  
**Type** : Text  
**Format** : PDF  
**Language** : Indonesian  
**Identifier** : UEU-Undergraduate-201211226  
**Collection** : 201211226  
**Call Number** : 11-2016-S080  
**Source** : Undergraduate Theses of Management  
**Relation Collection** Fakultas Ekonomi  
**COverage** : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul  
**Right** : @Perpustakaan Universitas Esa Unggul

### Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

**Contact Person :**

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid ( astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id )

Supervisor