

ABSTRAK

Judul : **Pengaruh Diskon dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Pengunjung Matahari *Departement Store* Mall Ciputra Jakarta.**
(dibimbing oleh Ari Anggarani WPT).

Nama : Desi Kusuma Anjani
Program Studi : Manajemen Bisnis

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Diskon dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai variabel *intervening* pada pengunjung Matahari *Departement Store* Mall Ciputra Jakarta. Variabel Independent terdiri atas Diskon dan Kualitas Pelayanan, Variabel dependent terdiri atas Loyalitas Pelanggan dan variabel *intervening* terdiri atas Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini dilakukan di Matahari *Departement Store* Mall Ciputra Jakarta yang bergerak dibidang retail. Matahari *Departement store* berdiri pada tanggal 24 Oktober 1958 dengan membuka gerai pertamanya berupa toko *fashion* anak- anak didaerah pasar baru Jakarta. Sampai saat ini Matahari *Departement Store* mengoperasikan 155 gerai yang tersebar di 74 kota diseluruh Indonesia. Hal yang melatar belakangi penelitian dikarenakan pertumbuhan Matahari *Departement Store* mulai melambat dan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hal apa yang mempengaruhi pertumbuhan Matahari *Departement Store* melambat. Untuk itu penulis dalam penelitian ini mengambil variabel Diskon dan Kualitas Pelayanan karena kedua variabel tersebut dirasa paling dominan dalam fenomena di Matahari *Departement Store*. Sampel yang digunakan adalah sebesar 185 orang responden, dengan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Metoda analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metoda *non probability sampling* dengan teknik penelitian berupa analisa Analisis Jalur (*Path Analysis*).

Hasil penelitian menunjukan bahwa Diskon dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Dan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel *intervening* terbukti memiliki pengaruh yang lebih besar dari pada pengaruh langsungnya.

Kata Kunci : Diskon, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Title : *Effect Of Discounts and Service Quality On Costomer Loyalty Though Customer Statisfaction as Intevening Variables at Visitors Matahari Departement Store Mall Ciputra Jakarta.*
(guided by Ari Anggarani WPT).

Name : Desi Kusuma Anjani

Major : *Management Bussines*

This study aims to determine the effect of Discount and Service Quality on Costomer Loyalty though Customer Statisfaction as an Intervening Variabel for visitor to the Matahari Departement Store Mall Ciputra Jakarta. The independent variable consists of Discount and Service Quality, the dependent variable consists of Customer Loyalty and the intervening variable consts Consumer Statisfaction. This research was conducted at the Matahari Departement Store Mall Ciputra Jakarta, wich is engaged in retail. Matahari Department Store was established on October 24, 1958 by opening its first outlet in the form of a children's fashion shop in the new market area of Jakarta. Until now Matahari Department Store operates 155 outlets spread across 74 cities throughout Indonesia. The background of the research was that the growth of Matahari Department Store began to slow down and in this study it was aimed to find out what was affecting the growth of the Matahari Department Store to slow down. For this reason, the authors in this study took the Discount and Service Quality variable because the two variables were considered the most dominant in the phenomenon at Matahari Department Store. The sample used was 185 respondents, with thw sampling technique that was sampling purposive. The analytical method used in this study is a non probability sampling method with research techniques in the form of Path Analysis.

The research results show that Discount and Service Quality have a positive and significant effect on Customer Statisfaction and Customer Loyalty. And Customer Statisfaction as an Intervening Variable proved to have a greater influence that its direct influence.

Keywords : *Discounts, Service Quality, Customer Statisfaction, Customer Loyalty.*