

ABSTRAK

Judul : **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Pengguna aplikasi OVO (Studi Kasus di Angke Jaya, Jakarta Barat). (Dibimbing oleh Ari Anggarani Winadi Prasetyoning tyas)**

Nama : Shelvi Shinta
Program Studi : Manajemen Bisnis

Terdapat beberapa pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Kualitas layanan yang baik yaitu rasa empati dari perusahaan yang diberikan kepada pelanggan seperti memperhatikan tiap masukan yang diberikan oleh pelanggan akan membuat konsumen puas terhadap perusahaan serta akan menimbulkan sikap loyalitas terhadap perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas pelanggan melalui kepuasan Pelanggan Pengguna aplikasi OVO di Angke Jaya, Jakarta Barat. Variabel independent terdiri atas Kualitas Layanan, variabel dependent terdiri atas Loyalitas Pelanggan dan variabel intervening terdiri atas Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini dilakukan di wilayah Angke Jaya. Sampel yang digunakan adalah sebesar 160 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 menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi OVO. Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pengguna aplikasi OVO. Kualitas layanan berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi OVO.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Title : *The Effect of Service Quality on Customer Loyalty through Customer Satisfaction OVO application users (Case Study in Angke Jaya, West Jakarta). (Supervised by Ari Anggarani Winadi Prasetyoning tyas)*

Name : Shelvi Shinta

Study program : Business Management

There are several effects of service quality on customer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable. Good service quality, that is empathy from the company given to customers, such as paying attention to each input given by the customer will make consumers satisfied with the company and will cause an attitude of loyalty towards the company. This study aims to determine the effect of Service Quality on customer loyalty through customer satisfaction OVO application users in Angke Jaya, West Jakarta. The independent variable consists of Service Quality, the dependent variable consists of Customer Loyalty and the intervening variable consists of Customer Satisfaction. This research was conducted in the Angke Jaya region. The sample used was 160 respondents, with a sampling technique that is purposive sampling. The analysis method used in this study is the non probability sampling method with research techniques in the form of Path Analysis. The results showed that service quality has an effect on customer satisfaction of OVO application users. Service quality affects customer loyalty OVO application users. Service quality has an indirect effect on customer loyalty through customer satisfaction on OVO application users

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.