

## ABSTRACT

Rangga Galih Saputra 2017, *Effect of Service Quality Against Consumer Loyalty through Customer Satisfaction (The Study of Visitors and Users of Waterboom Cikarang Service in Waterboom Cikarang, West Java)*. Department of Management Faculty of Economics and Business, Esa Unggul University. Supervisor. Mr. Tantri Yanuar R.S.

*Fulfillment of Service quality and consumer satisfaction is one factor that is expected to increase consumer loyalty Waterboom Cikarang Service in Waterboom Cikarang, West Java. The problem statement in this research was, is there any influence regarding Service quality in partial to customer satisfaction of Waterboom Cikarang Service, is there any influence regarding Service quality in partial to consumer loyalty of Waterboom Cikarang, is there any partial influence regarding customer satisfaction with consumer loyalty Waterboom Cikarang Service in the area of Waterboom Cikarang, West Java. The purpose of this research is to know the influence of partial quality Service towards Waterboom Cikarang' customer satisfaction, the influence of partial Service quality towards Waterboom Cikarang' customer loyalty, and the influence of partial customer satisfaction towards Waterboom Cikarang' customer loyalty.*

*The subject in this research are the consumers of Waterboom Cikarang Users Service in the Waterboom Cikarang, West Java area with around many people with a sample of 150 people using Hair formula. Data collection technique using questionnaires and observation, the method of analysis of data used namely test instruments (validity and reliability test), ANOVA, and Structural Equation Modeling test (SEM).*

*The result showed significant impact towards Service quality of loyalty consumers with customer satisfaction as variable intervening.*

*Research findings show that the, customer satisfaction can mediate influence the quality of the service against loyalty consumers significantly because the value of the total effect > indirect effect.*

*The conclusion of this research which is, increased loyalty consumers can be reached by improving the quality Service and customer satisfaction. Advice for the company Waterboom Cikarang, should be able to create Service quality and consumer will be satisfied with given from the company. Because complacency owned consumers can made itself an loyal to Waterboom Cikarang Service.*

**Keywords:** *Quality Service, Customer Satisfaction, Loyalty Consumers*

## ABSTRAKSI

Rangga Galih Saputra 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengunjung dan Pengguna Pelayanan Waterboom Cikarang di Kawasan Waterboom Cikarang). Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul. Pembimbing. Bpk. Tantri Yanuar R.S

Pemenuhan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen menjadi salah satu faktor yang diharapkan untuk dapat meningkatkan loyalitas konsumen pelayanan Waterboom Cikarang di kawasan Waterboom Cikarang. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, adakah pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen Waterboom Cikarang, adakah pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap loyalitas konsumen Waterboom Cikarang, Adakah pengaruh parsial kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Waterboom Cikarang di kawasan Waterboom Cikarang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Waterboom Cikarang, Pengaruh parsial kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen Waterboom Cikarang, Pengaruh parsial kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Waterboom Cikarang di kawasan Waterboom Cikarang, Jawa Barat.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Waterboom Cikarang di kawasan Waterboom Cikarang, yang berjumlah tak terhingga merupakan pengunjung setia Waterboom Cikarang, dengan sampel sejumlah 150 orang menggunakan rumus *Hair*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi, metode analisis data yang digunakan yaitu uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), uji analisis ANOVA, dan uji *Structural Equation Modeling* (SEM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh secara signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel *intervening*.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa, Kepuasan Konsumen dapat memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen secara signifikan karena nilai *total effect* > *indirect effect*.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu, peningkatan loyalitas Konsumen dapat dicapai melalui peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Saran bagi Waterboom Cikarang, hendaknya mampu menciptakan kualitas pelayanan dengan baik sehingga konsumen akan merasa puas dengan yang diberikan dari perusahaan. Karena rasa puas yang dimiliki konsumen dapat membuat dirinya menjadi loyal terhadap Waterboom Cikarang.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen**