

ABSTRAK

DEVY UTAMY, PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA LAYANAN INDOMARET *DRIVE THRU* KEBON JERUK JAKARTA BARAT) (Dibimbing Oleh: Jul Aidil Fadli, SE, B.B.A. (Hons), M.Sc)

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pada Indomaret *drive thru*, serta untuk menentukan apakah pengaruh atas kualitas pelayanan yang diberikan dan akibat yang dirasakan dari kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan dan keinginan pelanggan untuk tetap berbelanja kembali di Indomaret.

Metodologi data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh dari pengumpulan kuisioner yang diisi oleh seluruh customer pengguna layanan indomaret drive thru yang didapatkan sebanyak 166 data. Metode pengolahan data yang digunakan adalah path analysis dengan menggunakan SPSS.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna layanan (2) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (3) kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Implikasi dari penelitian ini berguna untuk memahami secara lebih baik mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan sehingga manajemen dalam perusahaan dapat mempertimbangkan sebagai bagian dari strategi guna meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas.

ABSTRACT

DEVY UTAMY, THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLES (STUDY ON DRIVE THRU INDOMARET SERVICES IN KEBON JERUK JAKARTA BARAT)

(Supervised by: Jul Aidil Fadli, SE, B.B.A. (Hons), M.Sc)

The purpose of this study is to analyze the factors that affect customer loyalty at Indomaret Drive Thru, as well as to determine whether the influence on the quality of service provided and the perceived impact of the quality of service provided on customer satisfaction and customer desire to keep shopping again at Indomaret.

The data methodology used is primary data obtained from the collection of questionnaires filled out by all customer users of Drive Thru Indomaret services which obtained as many as 166 data. The data processing method used is path analysis using SPSS.

Based on the research results, it shows that (1) service quality affects customer loyalty to service users (2) service quality affects customer satisfaction (3) customer satisfaction affects customer loyalty.

The implication of this research is to understand better what factors affect service quality so that management within the company can consider it as part of a strategy to increase customer loyalty.

Keywords: Quality of service, customer satisfaction and loyalty.