

ABSTRAKSI

GADYS PRATIWI, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Matahari Department Store Mall Ciputra Jakarta* (dibimbing oleh Bapak Sugiyanto).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Matahari *Department 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.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

GADYS PRATIWI, *The Influence of Service Quality on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as Intervening Variable in Matahari Department Store Mall Ciputra Jakarta (Lead by Mr. Sugiyanto).*

This study is determine the Influence of Service Quality n Customer Loyalty wiCustomer Satisfaction as Intervening Variable in Matahari Department Store Mall Ciputra Jakarta. Service Quality as an Exogenous Variable, Customer Satisfaction as an Intervening Variable, and Customer Loyalty as an Endogenous Variable. The sample used 120 respondents who has visited and bought in Matahari Department Store Mall Ciputra Jakarta by purposive sampling. The analytical method using Path Analysis.

From the research results show that Service Quality positive and significant impact on Customer Satisfaction, Customer Satisfaction positive and significant impact on Customer Loyalty, Service Quality has not impact on Customer Loyalty, and Service Quality has impact on Customer Loyalty through Customer Satisfaction.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty