

ABSTRAKSI

FERRYDAY. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di PT. BII *Finance Center* (dibimbing oleh Ibu Ari Anggarani W.P.T)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di PT. BII *Finance Center*. Mengetahui sejauhmana kontribusi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen di PT. BII *Finance Center*. Populasi dalam penelitian ini adalah Konsumen BII *Finance Center* Aktif. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan metode *slovin sampling* sebanyak 100 responden dan pencarian responden menggunakan *simple random sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah Analisis Jalur (*Path Analysis*), melalui uji validitas kuesioner 30 responden, uji reliabilitas 30 responden dengan bantuan aplikasi hitung statistisk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen ,karena untuk loyal dipengaruhi variabel lain pada konsumen PT. BII *Finance Center*. Variabel yang dominan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen adalah Kualitas Pelayanan melalui kepuasan konsumen.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas Konsumen.