

ABSTRAK

NURHASAN. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di PT. Pertamina Patra Niaga Wilayah DKI Jakarta (dibimbing oleh Endang Ruswanti)

PT. Pertamina Patra Niaga merupakan anak perusahaan PT. Pertamina (Persero) yang bergerak di bidang perdagangan BBM, pengelolaan BBM, pengelolaan armada / *fleet*, dan pengelolaan depot. Untuk menjadi perusahaan trading dan logistik di bidang energi yang mampu bersaing di pasar nasional serta berlandaskan pada tata nilai perseroan, yaitu SPIRIT (*Service Excellence, Pursue Growth and Market Aggressively, Innovative and Competitive, Risk Awareness, Integrity, Team Work*).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di PT. Pertamina Patra Niaga Wilayah DKI Jakarta.

Populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan PT. Pertamina Patra Niaga Wilayah DKI Jakarta Aktif. Pengambilan sampel sebanyak 75 responden dan pencarian responden menggunakan sample jenuh. Metode analisis data yang digunakan adalah Analisis Jalur (*Path Analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan, secara parsial dan bersama sama pada pelanggan PT. Pertamina Patra Niaga Wilayah DKI Jakarta.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRAC

Nurhasan, Effect of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in PT . Pertamina Patra Niaga Jakarta area (guided by Endang Ruswanti)

Pt .Pertamina patra which niaga is subsidiary of pt .Pertamina (state) who runs in the trading fuel , the management of fuel , management / fleet fleet , and management depot .To into a trading and logistics in the energy sector that can compete in national market and based on the value of the company , the spirit (Service Excellence, Pursue Growth and Market Aggressively, Innovative and Competitive, Risk Awareness, Integrity, Team Work).

This study aims to determine the effect on the Quality of Service Satisfaction and Customer Loyalty in PT . Pertamina Patra Niaga Jakarta area .

The population in this study is the Customer PT . Pertamina Patra Niaga Jakarta area Active . Sampling of 75 respondents and respondents search using saturated sample . Data analysis method used is Path Analysis (Path Analysis.)

The results of the study showed that service quality and significant positive effect on loyalty through customer satisfaction , partial and together on customer PT . Pertamina Patra Niaga Jakarta area .

Keywords : Service Quality , Satisfaction , Customer Loyalty .