

ABSTRAKSI

Ratna Susilowati, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening : Studi Kasus *Freight Forwarding* PT. Orient Container Express Jakarta (Dibimbing oleh I'in Endang Mardiani).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada PT. Orient Container Express. Variabel yang diteliti adalah kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, loyalitas pelanggan. Jumlah sampel sebanyak seratus responden dimana pengambilan sampel menggunakan *sampling* jenuh. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur atau *Path Analysis*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening, kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen, kepuasan konsumen berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan, dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Ratna Susilowati, Influence of Service Quality on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction As an intervening variable : Case Studi Freight Forwarding PT. Orient Container Express Jakarta (Supervised by I'in Endang Mardiani).

This study aims to determine the effect of service quality on customer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable in PT. Orient Container Express. Variable studied is service quality, customer satisfaction, customer loyalty. With a total sample of one hundred respondent where sampling using sampling surfeited. The methods used in this research is path analysis.

Result of this study, positively influence the service quality on customer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable, quality service direct affect on customer satisfaction, customer satisfaction direct affect on customer loyalty, and service quality not direct affect on customer loyalty.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.