

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND COSTUMER SATISFACTION
TOWARD CUSTOMER LOYALTY***

By

DIAN CHAIRANI TEA

Abstract

One of the primary purposes of marketing activity is often seen through the achievement of customer loyalty marketing strategies. Customer loyalty is the most important part in a repeat of customer purchases. The concept of service quality, satisfaction and the loyalty are related to each other. Theoretically, the process can provide a reference in this study, which service quality affects the loyalty either directly or indirectly through the customer satisfaction. The analysis technique used was Path Analysis and the test of hypotheses is using t-statistics and F-statistics. According to analysis, the influence of service quality and customer satisfaction to customer loyalty, service quality is indirectly affects on customer loyalty through customer satisfaction.

Keyword: Customer Satisfaction, Service Quality

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

Oleh

DIAN CHAIRANI TEA

Abstrak

Salah satu tujuan utama aktivitas pemasaran seringkali dilihat dari pencapaian loyalitas pelanggan melalui strategi pemasaran. Loyalitas pelanggan merupakan bagian terpenting pada pengulangan pembelian pada pelanggan. Konsep dari kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas saling berhubungan satu dengan yang lain. Secara teoritis, dalam prosesnya dapat memberikan acuan pada penelitian ini, dimana kualitas layanan mempengaruhi loyalitas baik secara langsung maupun mempengaruhi loyalitas secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Jalur (*Path Analysis*) dan uji hipotesis menggunakan t-statistik serta F-statistik. Berdasarkan hasil analisis, mengenai pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas layanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan