

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI

(STUDI PADA KONSUMEN CV.CARITAS JAYA)

YOGYAKARTA

Muhammad Guruh Prabowo

Fakultas Ekonomi Manajemen UPN “Veteran” Yogyakarta

Abstrak : Kemajuan ekonomi global membawa dampak peningkatan persaingan pada perusahaan manufaktur maupun jasa, sehingga mau tidak mau perusahaan tersebut harus lebih memperhatikan kualitas jasa atau layanan yang mereka jual. Penyampaian layanan yang berkualitas dewasa ini dianggap sebagai suatu strategi yang efektif agar perusahaan sukses dan dapat bertahan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi konsumen untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan tersebut akan memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhan mereka.

Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan konsumen, dimana perusahaan memperbaiki pengalaman yang kurang menyenangkan mengenai kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen. Kualitas pelayanan jasa yang diberikan harus menjadi perhatian utama agar loyalitas tetap terjaga sehingga dapat menimbulkan kepuasan.

Dalam penelitian ini, penulis mengangkat perusahaan jasa wisata dan biro perjalanan yaitu CV CARITAS JAYA yang bergerak dalam bidang jasa wisata perjalanan tour/, baik darat maupun udara dengan sistem kerjasama dengan armada bus pariwisata dan penyewaan mobil serta melayani paket haji dan umroh.

Dalam penelitian ini menggunakan alat analisis regresi sederhana dan moderating. Dilakukan di Yogyakarta dengan objek penelitian pada CV. CARITAS JAYA. Data yang terkumpul 100 responden dari kuisioner yang disebar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan Caritas Jaya di Yogyakarta (regresi sederhana) serta menunjukkan bahwa secara parsial variabel interaksi antara kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pada konsumen caritas jaya di Yogyakarta.

