

“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI”
(Survei Pada Pengunjung Jogja Bay Pirates Adventure Waterpark)

NIKE KUSUMA DEWI
NIM : 141130252

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta

nikeksmde@gmail.com

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan pada pengunjung Jogja Bay Pirates Adventure Waterpark. Pengambilan data dilakukan mulai bulan Mei 2017 hingga bulan Juni 2017. Data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengolahan dan analisis data menggunakan analisis deskriptif dan kuantitatif. Hasil analisis jalur (*path analysis*) menunjukkan hasil yaitu : 1) Ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Jogja Bay Pirates Adventure Waterpark. 2) Ada pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap kepuasan pelanggan pada Jogja Bay Pirates Adventure Waterpark. 3) Ada pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Jogja Bay Pirates Adventure Waterpark. 4) Ada pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan pada Jogja Bay Pirates Adventure Waterpark. 5) Ada pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan pada Jogja Bay Pirates Adventure Waterpark.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, *Customer Relationship Management*, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan