

## ABSTRAKSI

Sandu Alam Pambuko, Nomor Mahasiswa 152140033, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening” (Studi pada pelanggan 99 Merch, konveksi sablon), 2019.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada pelanggan 99 Merch. Penelitian menggunakan tipe *explanatory*. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang mengkonsumsi dan pernah membeli produk lebih dari dua kali di 99 Merch. Ukuran sampel pada penelitian ini 100 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *Purposive Sampling* untuk populasi tak terbatas. Teknik analisis data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Statistik inferensial yang menggunakan metode statistik *Analysis Path* (Analisis Jalur).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan dari. Ada pengaruh signifikan dari variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan nilai sig  $0,000 < 0,10$ . Ada pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z) dengan nilai sig  $0,000 < 0,10$ . Ada pengaruh signifikan antara Kepuasan Pelanggan (Z) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan nilai sig  $0,000 < 0,10$ . Ada pengaruh mediasi antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z) dengan nilai sig  $9,33 > 1,66$  (nilai sig  $0,10$ ).

Berdasarkan hasil penelitian ini konsumen menilai bahwa Kualitas Pelayanan positif mengenai 99 Merch terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variable Intervening. Oleh karena itu 99 Merch harus selalu mempertahankan kualitas pelayanannya agar kepuasan pelanggan tetap terjaga sehingga pelanggan tetap loyal pada 99 Merch.

Kata kunci, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.