

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN YANG DI MEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN DI
COUVEE**

Muhammad Awan Yudhistira

Dra. Yekti Utami, M.Si

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta

muh.awanyudhis@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang di mediasi oleh kepuasan pelanggan di Couvee. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa UPN “Veteran” Yogyakarta. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik *sampling* yang digunakan pada penelitian ini adalah *non probability sampling*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Partial Least Square* (PLS) dengan uji koefisien *outer model* dan *inner model* menggunakan bantuan dari *software SmartPLS 3.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Couvee; kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Couvee; kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Couvee; dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Couvee yang di mediasi oleh kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN YANG DI MEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN DI
COUVEE**

Muhammad Awan Yudhistira

Dra. Yekti Utami, M.Si

Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta
muh.awanyudhis@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of service quality on customer loyalty which is mediated by customer satisfaction at Couvee. This study uses a quantitative approach. The population in this study were UPN "Veteran" Yogyakarta students. The sample used was 100 respondents. The sampling technique used in this study is non-probability sampling. The analytical method used in this study is Partial Least Square (PLS) by testing the coefficients of the outer model and inner model using the help of SmartPLS 3.0 software. The results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on Couvee customer satisfaction; service quality has no positive and significant effect on Couvee customer loyalty; customer satisfaction has a positive and significant effect on Couvee customer loyalty; and service quality has a positive and significant effect on Couvee customer loyalty mediated by customer satisfaction.

Keywords: Service quality, customer loyalty, customer satisfaction