

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN

(Survei pada NEUTRON YOGYAKARTA cabang Taman Siswa)

ADITYA RAMDHANI PUTRA

NPM : 141110183

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen

Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Yogyakarta

(ramdhaniaditya69@yahoo.com)

ABSTRAKSI

Penelitian dilakukan pada perusahaan Neutron Yogyakarta yang berlokasi di Jl. Taman Siswa No. 96. Pengambilan data dilakukan mulai bulan Maret hingga bulan Juli 2015. Data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup data primer melalui survei 89 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *proportioned stratified random sampling* (sampling berstrata proporsional). Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Untuk menguji pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan melibatkan variabel mediasi kepuasan pelanggan digunakan analisis jalur (*path analysis*). *Path analysis* merupakan perluasan dari analisis regresi linier berganda, atau penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori.

Berdasarkan hasil perhitungan path, didapatkan pengaruh langsung sebesar 0,404 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,634. Total pengaruh korelasi kualitas layanan ke loyalitas pelanggan sebesar 0,634. Dengan demikian untuk mengetahui tingkat signifikan, dapat dibandingkan koefisien pengaruh tidak langsung lebih besar daripada koefisien pengaruh langsung yaitu $0,634 > 0,404$.

Hasil penelitian tersebut peneliti dapat memberikan saran yaitu, 1) Mempertahankan kualitas pelayanan dari Neutron Yogyakarta agar pelanggan terus merasakan rasa puas yang berakibat timbulnya loyalitas, 2) Peningkatan item indikator jaminan, yang memiliki nilai rendah dibandingkan item indikator pada lainnya.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan