

ABSTRAKSI

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi Kepuasan Konsumen Studi pada bus PO. Safari Darma Raya rute Yogyakarta – Malang.

Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada bus PO. Safari Dharma Raya rute Yogyakarta – Malang; (2) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen pada bus PO. Safari Darma Raya rute Yogyakarta – Malang. Penelitian ini dilakukan pada di Locket bus PO. Safari Darma Raya Yogyakarta. teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dalam penelitian ini menggunakan tiga Variabel yaitu : variabel independen (kualitas pelayanan), variabel *intervening* (kepuasan konsumen) dan variabel dependen (loyalitas pelanggan). Dan penelitian ini menggunakan *analysis path* atau model regresi

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan konsumen, Loyalitas pelanggan