

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL  
MEDIASI**

(Studi Kasus pada Konsumen Bengkel Setia Motor Ruko Cikande  
Permai Blok A1 No 2 – Kota Serang Provinsi Banten)

Kristina DetaNatasya  
Universitas Sanata Dharma  
2018

Penelitian ini bertujuan (1) untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada bengkel Setia Motor, (2) untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap loyalitas konsumen pada bengkel Setia Motor, (3) untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada bengkel Setia Motor, dan (4) untuk mengetahui pengaruh me mediasi Kepuasan Konsumen terhadap pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada bengkel Setia Motor. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen jasa bengkel Setia Motor kota Serang Provinsi Banten yaitu konsumen yang sudah pernah memanfaatkan jasa bengkel “Setia Motor” minimal 2 kali dalam kurun waktu 3 bulan. Pengambilan sampel menggunakan metode *Purposive Sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan Analisis Jalur (*Path Analysis*). Dari Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen bengkel Setia Motor, (2) Kepuasan Konsumen berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen bengkel Setia Motor, (3) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen bengkel Setia Motor, (4) kepuasan konsumen mampu me mediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada bengkel Setia Motor.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TOWARD CONSUMER LOYALTY  
WITH CONSUMER SATISFACTION AS MEDIATING VARIABEL

(The Case Study Toward “Setia Motor” Workshop Consumer Serang Banten)

Kristina DetaNatasya  
Sanata Dharma University, Yogyakarta  
2018

The objective of this research is, (1) to know the influence service quality toward consumer satisfaction in Setia Motor Workshop, (2) the influence of consumer satisfaction toward consumer loyalty in Setia Motor Workshop, (3) the influence of service quality toward consumer loyalty in Setia Motor Workshop and (4) the mediating influence of consumer satisfaction between service quality and consumer loyalty in Setia Motor Workshop. The population in this research is all the Setia Motor Workshop consumer in Serang Banten, namely: all the consumer who have serviced their vehicle at least twice in the last months. The sample technique for this research by using *purpose sampling* technique with 100 correspondents. Data collecting technique by using questionnaires. Data analysis by using *Path analysis*. This research conclude that (1) the services quality influenced consumer satisfaction in Setia Motor workshop (2) the consumer satisfaction influenced consumer loyalty in Setia Motor workshop (3) the service quality influenced consumer loyalty in Setia Motor workshop (4) consumer satisfaction mediated the influence of service quality toward consumer loyalty in Setia Motor workshop.

Key word: service quality, consumer satisfaction, and consumer loyalty