ABSTRAK

Seiring dengan berkembangnya zaman, akan selalu muncul perusahaan-perusahaan baru yang berlomba-lomba untuk menjadi pemimpin di industrinya masing-masing. Dengan banyaknya perusahaan baru ini, membuat perusahaan semakin bersaing untuk fokus dalam membentuk loyalitas pelanggan. Sebab pelanggan yang loyal akan melakukan pembelian ulang dan cenderung merekomendasikan produk kepada orang lain. Sehingga pelanggan loyal yang dimiliki perusahaan, akan mengarahkan perusahaan kepada keuntungan dalam jangka waktu yang panjang. Berdasarkan situasi tersebut, penelitian ini dilakukan dalam rangka untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, pada perusahaan air minum isi ulang Biru, cabang Ki Hajar Dewantoro, Kota Tangerang.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah melakukan pembelian air minum Biru di cabang Ki Hajar Dewantoro. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini, adalah sebanyak 150 responden. Metode pengumpulan data penelitian dilakukan dengan kuesioner, menggunakan teknik *non-probability sampling*. Data yang telah terkumpul dinalisis dengan menggunakan teknik analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan alat analisis AMOS 20.0

Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa, dari 4 hipotesis yang diajukan, 3 hipotesis terbukti tidak signifikan, dan 1 hipotesis terbukti signifikan. Kepuasan Pelanggan mempunyai pengaruh positif secara tidak signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif secara tidak signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif secara tidak signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas pelanggan.

SEMARANG
FEB UNDIP