

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas
Pelanggan Servis Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel
Mediasi (Studi Kasus pada PT. Mimosa Putra Abadi - Dealer
Nissan Datsun Bekasi Barat)**

Laely Agustin (1717035)

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung variable kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada PT. Mimosa Putra Abadi, Dealer Nissan Datsun Bekasi Barat (bagian servis). Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X), variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepuasan pelanggan (Y) dan variable mediasi pada penelitian ini yaitu kepuasan pelanggan (M). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Model penelitian yang digunakan adalah analisis jalur dan pengujian dilakukan dengan SPSS versi 25. Hasil penelitian membuktikan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan secara langsung maupun dimediasi oleh kepuasan pelanggan.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan,
Analisis Jalur**