

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA PT. MIMOSA PUTRA ABADI – NISSAN BEKASI BARAT

Oleh
Raden Sapheera Oktaviana Salsabila
NIM: 1719086
(Administrasi Bisnis Otomotif)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan menggunakan variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening* pada PT. Mimosa Putra Abadi – Nissan Bekasi Barat. Penelitian ini menggunakan variabel bebas yakni kualitas pelayanan (X), variabel terikat yakni loyalitas pelanggan (Y), serta variabel *intervening* yakni kepuasan pelanggan (Z). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan *service* Nissan di PT. Mimosa Putra Abadi - Nissan Bekasi Barat pada bulan April 2022 - Maret 2023. Penentuan besaran sampel menggunakan metode *non-probability sampling* dan diperoleh perhitungan jumlah sampel sebanyak 92 responden. Pemilihan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan alat analisis *Partial Least Square* dengan bantuan *software SmartPLS 4.0*. Dari hasil pengujian ini didapatkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Mimosa Putra Abadi – Nissan Bekasi Barat. Variabel kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Mimosa Putra Abadi – Nissan Bekasi Barat. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Mimosa Putra Abadi – Nissan Bekasi Barat. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening* pada PT. Mimosa Putra Abadi – Nissan Bekasi Barat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan