

## ABSTRAK

**Tiffani Linda Evangelista, NIM 15418579**, Skripsi Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Pada perusahaan J&T Pare, Universitas Kadiri Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen, Tahun 2019, **Dosen Pembimbing 1: Drs. ARIADI SANTOSO, M.M.**  
**Pembimbing 2: YUDIARTO PERDANA PUTRA, S.E., M.M.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Pada perusahaan J&T Pare. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Perusahaan jasa J&T Pare (2) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen pada Perusahaan J&T Pare. (3) Pengaruh Positif antara Kepuasan Konsumen terhadap loyalitas konsumen pada perusahaan J&T Pare (4) Pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen pada perusahaan J&T Pare.

Penelitian ini Menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM). melalui software smart PLS. Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi dengan teknik pengambilan sample. Sample yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 96 Responden. Teknik pengumpulan data menggunakan Kuisioner.

Hasil analisis menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen menunjukkan adanya pengaruh positif sebesar 0,329 dengan nilai T statistik sebesar 2,923. (2) Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen menunjukkan adanya pengaruh yang positif sebesar 0,606 dengan nilai T statistik sebesar 8,833. (3) Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen menunjukkan adanya pengaruh positif sebesar 0,459 dengan nilai T statistik sebesar 4,853. (4) Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif sebesar 0,274 dengan nilai T statistik sebesar 4,198.

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