

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN, LOYALITAS, DAN *WORD OF MOUTH* PADA PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG BANDAR LAMPUNG**

OLEH

LARAS ANGGITA

Kualitas layanan sangatlah penting dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa yaitu untuk memberikan kepuasan dan loyalitas serta akan merekomendasikan perusahaan tersebut kepada rekan, keluarga maupun relasinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan, Kualitas Layanan terhadap Loyalitas, Kualitas Layanan terhadap *Word of Mouth*, Kepuasan terhadap Loyalitas, Kepuasan terhadap *Word of Mouth*, dan Loyalitas terhadap *Word of Mouth* pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung. Sampel yang diambil sebanyak 320 responden dengan metode simple random sampling. Teknik analisis penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan bantuan program Lisrel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, 2) kualitas layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas, 3) kualitas layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *word of mouth*, 4) kepuasan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas, 5) kepuasan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *word of mouth*, dan 6) loyalitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth*.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan, Loyalitas, *Word of Mouth*, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung

## **ABSTRACT**

### **INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO SATISFACTION, CUSTOMER LOYALTY AND WORD OF MOUTH OF BPJS KETENAGAKERJAAN BANDAR LAMPUNG**

**BY**

**LARAS ANGGITA**

Service quality is very important in companies engaged in services, in order to provide satisfaction and loyalty and would recommend the company to colleagues, family and other relations. This study aims to determine the effect on the Service Quality to Satisfaction, Service Quality to Loyalty, Service Quality to Word of Mouth, Satisfaction to Loyalty, Satisfaction to Word of Mouth, and Loyalty to Word of Mouth on customer of BPJS Ketenagakerjaan Bandar Lampung. The number of samples in this study were 320 respondents with simple random sampling. This research analysis techniques using Structural Equation Modelling (SEM) with lisrel program. The results of this study show that: 1) the quality of service is positive and significant effect on satisfaction, 2) quality of service is positive and not significant effect on loyalty, 3) quality of service is positive and not significant effect on word of mouth, 4) satisfaction with the positive and not significant effect on loyalty , 5) satisfaction is positive and not significant effect on word of mouth, and 6) loyalty is positive and significant effect on word of mouth.

**Keywords:** Service Quality, Satisfaction, Loyalty, Word of Mouth, BPJS Ketenagakerjaan Bandar Lampung