

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI PADA KONSUMEN JANJI JIWA DI UNIVERSITAS LAMPUNG)**

Oleh

**Lulu Amelia**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi (studi pada konsumen Janji Jiwa di *outlet* Universitas Lampung). Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen kedai kopi Janji Jiwa di *outlet* Universitas Lampung. Teknik pengambilan Sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan sampel 100 responden. Responden dalam penelitian ini ditentukan dengan kriteria, melakukan pembelian lebih dari dua kali atau pelanggan dari kedai kopi Janji Jiwa di Universitas Lampung. Data diperoleh dari kuesioner *online* yang menggunakan *skala likert*. Analisis data menggunakan analisis faktor dengan bantuan *software* SPSS 25. Hasil penelitian, menunjukkan Kepuasan Pelanggan tidak mampu menjadi variabel yang memediasi pengaruh antara Kualitas Pelayanan yang meliputi Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Perhatian dan Bukti Fisik terhadap Loyalitas Pelanggan. Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan konsumen secara signifikan tidak dapat memediasi variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan.**

## **ABSTRACT**

### ***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLE (STUDY ON CONSUMER PROMISES OF SOULS AT LAMPUNG UNIVERSITY)***

***By***

**Lulu Amelia**

*This study aims to determine the effect of service quality on customer loyalty through customer satisfaction as a mediating variable (a study on Janji Jiwa consumers at the University of Lampung). The type of research used is explanatory research with a quantitative approach. The population in this study were consumers of the Janji Jiwa coffee shop at the University of Lampung. The sampling technique in this study used purposive sampling with a sample of 100 respondents. Respondents in this study were determined by criteria, making purchases more than twice or customers of the Janji Jiwa coffee shop at the University of Lampung. Data were obtained from an online questionnaire using a Likert scale. Data analysis used factor analysis with the help of SPSS 25 software. The results showed that customer satisfaction was not able to become a variable that mediated the effect of service quality which included reliability, responsiveness, assurance, attention and Physical Evidence of Customer Loyalty. Based on these results, it can be interpreted that customer satisfaction cannot significantly mediate the service quality variable on customer loyalty.*

***Keywords: Service Quality, Customer Loyalty, Customer Satisfaction.***