

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(Studi pada PT. Lintang Medika)

Oleh

Yuyun Khamidah

Loyalitas pelanggan menjadi prioritas strategis bagi perusahaan dalam mencapai keberlanjutan pertumbuhan bisnis. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas layanan yang menggunakan permodelan *INDSERV* (*Industrial Service*), kepuasan, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan. Permodelan *INDSERV* memiliki indikator yang cocok digunakan untuk riset pada industri atau perusahaan yang memiliki pelanggan bisnis (B2B). Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 300 responden. Data dianalisis menggunakan model persamaan struktural (SEM) dengan *software* LISREL 8.80. Hasil penelitian menyatakan ke tujuh hipotesis yang diajukan diterima. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan. Kualitas layanan, kepuasan dan kepercayaan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas. Kepuasan juga terbukti memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Kepercayaan juga terbukti memediasi pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan PT. Lintang Medika dapat dibangun oleh kualitas layanan yang baik sehingga terciptanya kepuasan dan kepercayaan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas layanan, INDSERV, kepuasan, kepercayaan, loyalitas pelanggan.

ABSTRACT
THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, SATISFACTION, AND
TRUST ON CUSTOMER LOYALTY

(Study at PT. Lintang Medika)

By

Yuyun Khamidah

Customer loyalty is a strategic priority for companies in achieving sustainable business growth. This study examines the effect of service quality using the INDSERV (Industrial Service) model, satisfaction, and trust on customer loyalty. INDSERV modeling has indicators suitable for researching industries or companies with business customers (B2B). Data was collected through questionnaires distributed to 300 respondents. The data were analyzed using a structural equation model (SEM) with LISREL 8.80 software. The results of the study stated that the seven hypotheses proposed were accepted. The quality of service affects satisfaction. Quality of service, satisfaction, and trust have been shown to have a significant influence on loyalty. Satisfaction is also proven to mediate the effect of service quality on customer loyalty. Trust has also been shown to mediate the effect of satisfaction on customer loyalty. It can be concluded that the loyalty of customers of PT. Lintang Medika can be built with good service quality to create customer satisfaction and trust.

Keyword: Service Quality, INDSERV, Satisfaction, Trust, Customer

Loyalty.