

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. BUKIT ASAM TBK YANG DI MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN

Oleh
Sanjaya Bangun

Indonesia merupakan salah satu produsen dan eksportir batubara terbesar di dunia. Sejak tahun 2005, ketika produksinya melampaui Australia, Indonesia telah menjadi eksportir batubara terkemuka. Perusahaan batubara di Indonesia bersaing satu sama lain untuk mendapatkan pangsa pasar yang terbatas dan memenuhi permintaan yang terus meningkat. PT. Bukit Asam Tbk merupakan satu-satunya perusahaan penghasil batubara yang berstatus Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di antara sembilan perusahaan lainnya yang berstatus swasta. PT. Bukit Asam Tbk telah memenuhi standar kualitas dengan tersertifikasi ISO (*International Standardization of Organization*) dan memiliki beberapa prestasi penjualan serta merupakan salah satu perusahaan penghasil batu bara terbaik di Indonesia. Perolehan beberapa penghargaan dan sertifikasi perusahaan diharapkan dapat meningkatkan citra merek perusahaan dan meningkatkan kepuasan pelanggan sebagai perusahaan batubara terpercaya. Kualitas layanan pelanggan juga dapat mempengaruhi citra perusahaan dan berujung pada kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 228 responden yang merupakan konsumen atau pembeli batu bara PT Bukit Asam Tbk, baik dalam negeri maupun internasional. Model analisis dalam pengolahan data menggunakan SEM Lisrel 8.8. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan citra merek mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Citra merek tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE TOWARDS CUSTOMER LOYALTY AT PT. BUKIT ASAM TBK WHICH IS MEDIATED WITH CUSTOMER SATISFACTION

**By
Sanjaya Bangun**

Indonesia is one of the largest coal producers and exporters in the world. Since 2005, when it surpassed Australia's production, Indonesia has become the leading exporter of coal. Coal companies in Indonesia compete with each other to gain limited market share and meet growing demand. PT. Bukit Asam Tbk is the only coal producing company which is a state-owned company (BUMN) among nine others that private company. PT. Bukit Asam Tbk has met quality standards by being ISO (International Standardization of Organization) certified and has several sales achievements and is among the best new stone producing companies in Indonesia. Obtaining several company awards and certifications is expected to improve the company's brand image and increase customer satisfaction as a trusted coal company. The quality of customer service can also influence a company's image and lead to customer satisfaction.

This research used a sample of 228 respondents who were consumers or buyers of coal from PT Bukit Asam Tbk, both domestically and internationally. The analysis model in data processing uses SEM Lisrel 8.8. The findings reveal that Service quality and brand image have a positive and significant influence on customer satisfaction. Brand image has no influence on customer loyalty. Customer satisfaction and service quality have a positive and significant influence on customer loyalty.

Keyword: Service Quality, Brand Image, Customer Loyalty, Customer Satisfaction