

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO HIDAYAH TOYS SURABAYA

Penelitian ini bertujuan (1) untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas pada toko Hidayah Toys, (2) untuk mengetahui pengaruh Loyalitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada toko Hidayah Toys, (3) untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada toko Hidayah Toys, dan (4) untuk mengetahui pengaruh mediasi Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas pada toko Hidayah Toys kota Surabaya provinsi Jawa Timur yaitu pelanggan yang sudah pernah pernah berbelanja di toko “Hidayah Toys” minimal 2 kali dalam kurun waktu 1 bulan. Pengambilan sampel menggunakan metode *Purposive Sampling* dengan jumlah responden sebanyak 84 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan *Path Analysis* (Analisis Jalur) . Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas pada toko Hidayah Toys, (2) Loyalitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada toko Hidayah Toys, (3) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan pada Pelanggan toko Hidayah Toys, dan (4) Kepuasan Pelanggan mampu me mediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pada toko Hidayah Toys.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION IN HIDAYAH TOYS SURABAYA

This study aims (1) to determine the effect of Service Quality on loyalty at Hidayah Toys store, (2) to determine the effect of Loyalty on Customer Satisfaction at Hidayah Toys store, (3) to determine the effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Hidayah Toys store, and (4) to determine the effect of mediating Customer Satisfaction on Service Quality on Loyalty at Hidayah Toys store, Surabaya city, East Java province, namely customers who have ever shopped at the Hidayah Toys store at least 2 times in a period of 1 month. Sampling using purposive sampling method with the number of respondents as many as 84 people. The data collection technique used a questionnaire. Data analysis using Path Analysis. From this research it can be concluded that (1) Service Quality affects Loyalty at Hidayah Toys store, (2) Loyalty affects Customer Satisfaction at Hidayah Toys store, (3) Service Quality affects Customer Satisfaction Hidayah Toys store, and (4) Customer satisfaction is able to mediate the influence of service quality on loyalty at Hidayah Toys store.

Keyword: Service Quality, Loyalty, Customer Satisfaction.