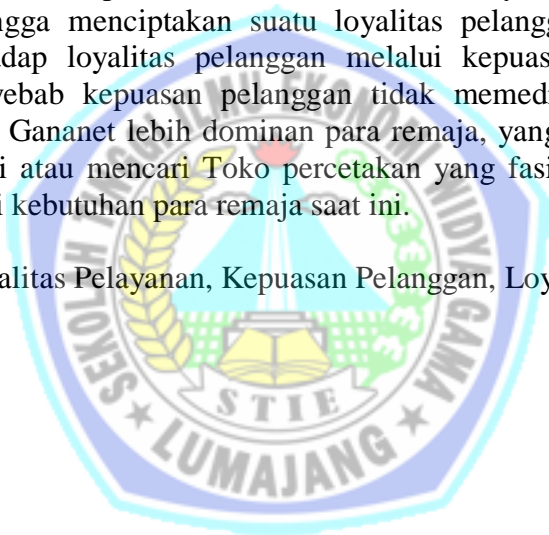


ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pada Toko Ganenet yang beralamat di jalan Brigjen Katamso Pertokoan Toga Lumajang. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 60 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non Probability Sampling* dengan menggunakan sampel jenuh dan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan observasi dan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur. Hasil analisis jalur dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dikarenakan kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang membentuk kepuasan pelanggan sehingga menciptakan suatu loyalitas pelanggan, hasil dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan tidak berpengaruh signifikan, penyebab kepuasan pelanggan tidak memediasi karena responden pelanggan Toko Ganenet lebih dominan para remaja, yang mana saat ini remaja sangat menyukai atau mencari Toko percetakan yang fasilitasnya lebih lengkap untuk memenuhi kebutuhan para remaja saat ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan



ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty and service quality on customer loyalty through customer satisfaction. The population in this study were customers at the Gananet Store located at Jalan Brigjen Katamso Pertokoan Toga Lumajang. The number of samples in this study were 60 respondents. The sampling technique used is Non Probability Sampling by using saturated samples and data collection methods used in this study using observations and questionnaires. Data analysis method used is path analysis. The path analysis results in this study indicate that service quality and customer satisfaction affect customer loyalty because service quality is one of the main factors that shape customer satisfaction so as to create a customer loyalty, the results of service quality on customer loyalty through satisfaction does not have a significant effect, the cause of satisfaction customers do not mediate because Gananet Toko customer respondents are more dominant among adolescents, which at this time teenagers are very fond of or looking for printing shops whose facilities are more complete to meet the needs of teenagers today.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

