

ABSTRAK

Iga Puput Kusuma Wardhani, 111111032, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediator pada Pengguna Jasa Maskapai Domestik di Surabaya, *Skripsi*, Fakultas Psikologi Universitas Airlangga, 2015, xix + 99 halaman, 15 lampiran

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah kepuasan pelanggan berperan sebagai mediator pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna jasa maskapai domestik. Definisi loyalitas pelanggan dalam penelitian ini berdasarkan penjelasan Pearson (1996). Kualitas pelayanan menggunakan teori yang dikembangkan oleh Parasuraman, dkk (1988). Sedangkan kepuasan pelanggan menggunakan teori yang dikembangkan oleh Oliver (1981).

Penelitian ini dilakukan pada pengguna jasa maskapai domestik di Surabaya dengan jumlah subjek penelitian sebanyak 233 orang. Data diperoleh menggunakan metode survei yang menggunakan pengembangan skala loyalitas pelanggan (Karatepe & Ekiz, 2004, dalam Nadiri, dkk., 2008) yang terdiri dari 5 aitem, skala kualitas pelayanan AIRQUAL (Ekiz, dkk. 2006 dalam Nadiri, dkk., 2008) yang terdiri dari 30 aitem dan kuesioner kepuasan pelanggan (Ekiz, dkk. 2006 dalam Nadiri, dkk., 2008) yang terdiri dari 3 aitem.

Analisis data dilakukan menggunakan metode regresi berganda dengan langkah pengujian mediator dari Baron dan Kenny (1986). Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa kepuasan pelanggan tidak menjadi variabel mediator bagi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna jasa maskapai domestik. Kualitas pelayanan diketahui memiliki pengaruh langsung sebesar 3,7% ($\beta=0,065$, $p<0,05$) bagi loyalitas pelanggan.

Kata kunci: *Loyalitas Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan*

Daftar Pustaka, 76 (1979-2015)