

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)

ABSTRACT

Iga Puput Kusuma Wardhani, 11111032, The Effect of Service Quality on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as Mediator Variable among Domestic Airline Service Users in Surabaya, *Undergraduate Thesis*, Faculty of Psychology, Airlangga University, 2015, xix + 99 pages, 15 appendix

The aims of this study are to examine whether customer satisfaction was a mediator in the effect of service quality on customer loyalty among domestic airline service users. The definition of customer loyalty was based on Pearson (1996). Service quality used the theory developed by Parasuraman, et al. (1988). While customer satisfaction used the theory developed by Oliver (1981).

This study was conducted on domestic airline service users in Surabaya with a total subject of 233 people. Data were collected with survey method used the development of customer loyalty scale (Karatepe & Ekiz, 2004, in Nadiri, dkk., 2008) that consist 5 items, AIRQUAL service quality scale (Ekiz, dkk. 2006 in Nadiri, dkk., 2008) that consist 30 items and customer satisfaction (Ekiz, dkk. 2006 in Nadiri, dkk., 2008) that consist 3 items.

Data analysis was using multiple regression method with mediator testing steps from Baron and Kenny (1986). Based on result analysis, customer satisfaction was not a mediator in the effect of service quality on customer loyalty among domestic airline service users. Service quality was found had 3,7% direct effect ($\beta=0,065$, $p<0,05$) on customer loyalty.

Keywords: Customer Loyalty, Service Quality, Customer Satisfaction

References, 76 (1979-2015)