

# Pengaruh Kualitas Layanan (Service Quality) terhadap Loyalitas Pelanggan (Customer Loyalty) di Mediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) Pada Pelanggan Maskapai Citilink di Bandara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng = The Effect of Service Quality on Customer Loyalty in Mediation By Customer Satisfaction With Citilink Customer Customers at Soekarno-Hatta International Airport Cengkareng

Mila Pradita Aulia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920535836&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Dalam lingkungan bisnis yang berorientasi pada konsumen, pelaku usaha sudah tentu perlu memperhatikan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen sehingga dapat mempertahankan loyalitas konsumen itu sendiri. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan di mediasi oleh Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Citilink di Bandara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengolahan data menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria populasi dan sampel penelitian. Sampel pada penelitian ini adalah 100 pelanggan maskapai Citilink yang telah memiliki minimal tiga kali pengalaman penerbangan dengan maskapai Citilink dalam kurun waktu setahun terakhir. Metode pengambilan sampel adalah non-probability sampling dengan teknik purposive sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis multivariat dengan menggunakan analisis jalur dan uji sobel pada SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan yakni dengan melalui kepuasan pelanggan dan juga menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan.

.....In a consumer-oriented business environment, business actors certainly need to pay attention to the quality of service to increase consumer satisfaction so as to maintain customer loyalty itself. The purpose of this study is to determine the effect of Quality of Service on Customer Loyalty in mediation by Customer Satisfaction at Citilink Airlines at Soekarno-Hatta International Airport Cengkareng. The study used quantitative approach. Data processing techniques using survey methods by distributing questionnaires to respondents who meet the population criteria and sample research. The sample in this study is 100 Citilink airline customers who have had at least three times flight experience with Citilink airline in the past year. Sampling method is non-probability sampling with purposive sampling technique. Data analysis used in this research is multivariate analysis by using path analysis and sobel test at SPSS. The results showed that the quality of service has an indirect effect on customer loyalty that is through customer satisfaction and also shows that the quality of service has a direct influence on customer loyalty