

ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan pengguna jasa kartu IM3 dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengguna jasa kartu IM3 di Kota Semarang.

Sampel yang digunakan sebanyak 96,04 orang sehingga dibulatkan menjadi 100 orang dengan asumsi akan lebih memudahkan perhitungan dan analisis pembahasan. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *cluster sampling*, karena Kota Semarang terdiri dari beberapa *cluster* (wilayah). Metode analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil pengolahan dapat disimpulkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, (3) kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, (4) pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan pelanggan lebih tinggi dibandingkan pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen artinya kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dan loyalitas pengguna.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze the influence of service quality, customer satisfaction IM3 service users and the quality of services to loyalty card service users IM3 in Semarang.

Samples are 96 people that are rounded to 100 people with the assumption that it will be easier calculation and analysis discussion. The sampling technique used was cluster sampling, because the city of Semarang consists of several clusters (region). Methods of data analysis using multiple linear regression.

Processing results can be concluded that (1) the quality of service positive and significant impact on customer satisfaction, (2) quality of service positive and significant impact on customer loyalty, (3) customer satisfaction positive and significant impact on customer loyalty, (4) the indirect effect service quality on customer loyalty through customer satisfaction higher than the direct effect of service quality on customer loyalty customer satisfaction means capable of mediating the impact of service quality on customer loyalty.

Keywords: service quality, customer satisfaction, service quality and user loyalty.