

ABSTRAKSI

Sebuah pelayanan akan dipengaruhi oleh apa yang mereka lihat dan rasakan pada suatu organisasi atau perusahaan yang mereka datangi. Karena itu perlu diusahakan supaya sebuah pelayanan dapat menciptakan kepuasan dari para pelanggan, sehingga rasa kepercayaan akhirnya tertanam pada diri pelanggan. Perusahaan PT. POS INDONESIA Cabang Jepara memberikan berbagai pelayanan yaitu berupa pelayanan penjualan alat kebutuhan dalam surat menyurat, pelayanan pengiriman surat dan barang, pelayanan pengurusan dana pensiun, dan lain sebagainya. Dalam memberikan pelayanan diusahakan semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan dan sebagai penyalur atau distributor baik untuk surat maupun barang dari alamat pelanggan yang ditujukan pada alamat yang dituju. Dan pelayanan tersebut juga diharapkan bisa membuat para pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh PT. POS INDONESIA Cabang Jepara. Berdasarkan uraian tersebut di atas penulis memilih judul ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Pelanggan PT. Pos Indonesia Cabang Jepara)

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pelayanan terhadap loyalitas pengguna jasa melalui kepuasan pelanggan pada PT. POS INDONESIA Cabang Jepara. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa PT. POS INDONESIA Jepara dengan dibatasi 140 pelanggan. Alat analisis yang digunakan menggunakan structural equation modeling dengan menggunakan program Analysis of moment structural (AMOS) versi 16.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator yang digunakan adalah valid dan reliable. Uji confirmatory analysis untuk eksogen dan endogen menunjukkan bahwa model memenuhi criteria *goodness of fit*, yaitu sebagian besar memenuhi criteria baik. Terpenuhinya confirmatory factor analysis memberikan rekomendasi bahwa model dapat diteruskan pada tahap full model. Model memenuhi criteria normalitas dan tidak terjadi penyimpangan – penyimpangan data. Model memenuhi variance extract dan reliabilitas data. Hasil pembuktian hipotesis menunjukkan Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Perhatian, Kualitas Pelayanan terbukti berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna jasa dan kepuasan pengguna jasa berpengaruh terhadap loyalitas pengguna jasa yang ditandai dengan nilai CR diatas z table dan nilai sig (probabilitas) masih dibawah 0,05.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Perhatian, Kualitas Pelayanan, Kepuasan pengguna jasa dan loyalitas pengguna jasa