

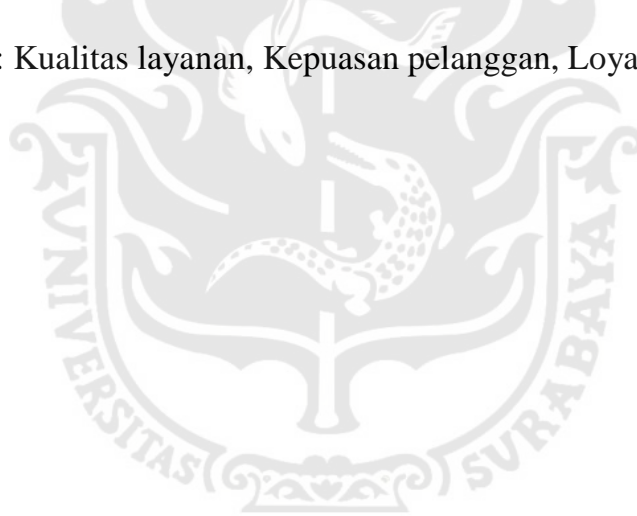
INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa bagaimana kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam membentuk pelanggan Es Teler 77 Surabaya.

Penelitian ini menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan *software* AMOS versi 18.0. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik non probability sampling dengan jenis convenience sampling. Penelitian ini menggunakan survei untuk mengumpulkan data dengan bertanya secara langsung kepada responden melalui kuesioner. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 150 responden.

Hasil Penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Kemudian kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas layanan, Kepuasan pelanggan, Loyalitas pelanggan.



ABSTRACT

The aim of the research is to analyze how the service quality can affect customer's satisfaction in shaping customer's loyalty of Es Teler 77 Suarbaya.

This study uses Structural Equation Modeling (SEM) with AMOS software version 18.0. The sampling technique in his study is non probability sampling technique with the type of convenience sampling. This study uses a survey to collect data by directly asking the respondents through questionnaires. The number of samples in this study is 150 respondents.

The result of the research shows that the Service quality have a positive influence on Customer's satisfaction. Service quality has a positive influence on Customer's loyalty. And Customer's satisfaction has a positive influence on Customer's loyalty.

Keywords: Service Quality, Customer's Satisfaction, Customer's Loyalty.

