

**PERAN KEPUASAN PELANGGAN MEMEDIASI KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS PELANGGAN GRAB PADA
MAHASISWA PRODI S1 MANAJEMEN)**

Oleh

Kadek Surya Hadi Prawangsa, NIM 1817041264

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji peran kepuasan pelanggan memediasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Grab. Desain penelitian adalah kuantitatif kausal. Jumlah sampel sebanyak 150 responden dengan *purposive sampling*. Data dikumpulkan dengan kuesioner, dan dianalisis dengan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (2) kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (4) kepuasan pelanggan memediasi parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan

**PERAN KEPUASAN PELANGGAN MEMEDIASI KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS PELANGGAN GRAB PADA
MAHASISWA PRODI S1 MANAJEMEN)**

Oleh

Kadek Surya Hadi Prawangsa, NIM 1817041264

Jurusan Manajemen

ABSTRACT

This study aims to examine the role of customer satisfaction in mediating service quality to Grab customer loyalty. The design of the study is quantitative causal. The total sample was 150 respondents with purposive sampling. Data were collected with a questionnaire, and analyzed by path analysis. The results showed that (1) service quality has a positive and significant effect on customer loyalty. (2) Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty. (3) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. (4) customer satisfaction mediates the partial effect of service quality on customer loyalty.

Keyword: *customer satisfaction, service quality, customer loyalty*