

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI (STUDI PENGGUNA APLIKASI BRIMO PADA
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI)**

Oleh

I Dewa Agung Gede Giri Krisna Putra, NIM 1917041162

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Populasi pada penelitian ini merupakan seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi Undiksha yang pernah bertransaksi dan menggunakan layanan yang ada pada aplikasi BRImo. Penelitian ini merupakan penelitian sampel yang menggunakan pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling*, sehingga jumlah sampel yang dipakai sebanyak 190. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dilakukan dengan bantuan *platform google form*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis jalur (*path analysis*) dengan bantuan *SPSS for windows*. Hasil penelitian menunjukkan hasil bahwa (1) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Aplikasi BRImo, (2) kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Aplikasi BRImo, (3) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Aplikasi BRImo, (4) kepuasan pelanggan mampu memediasi secara parsial pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan sumbangan untuk pengembangan ilmu bidang manajemen yang terkhusus pada manajemen pemasaran serta sumbangan referensi sebagai acuan bagi peneliti lain dan dapat bermanfaat bagi BRI serta bahan evaluasi demi peningkatan layanan kepada nasabah yang menggunakan aplikasi BRImo.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, kualitas layanan, loyalitas pelanggan.

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY
WITH CUSTOMER SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLE
(STUDY OF BRIMO APPLICATION USERS ON FACULTY OF
ECONOMICS STUDENTS)**

By

I Dewa Agung Gede Giri Krisna Putra, NIM 1917041162

Departement of Management

ABSTRACT

The research conducted this time was used to carry out the process of testing the influence of service quality on customer loyalty with customer satisfaction considered as a mediating variable. In this activity, there has been support from a population that includes all students in the Undiksha Faculty of Economics who are considered to have carried out transaction activities and utilized the services found in the application called BRImo. The research carried out was considered sample research which carried out a sample search process using purposive sampling techniques, so that 95 people were considered as samples. In searching and collecting data, the researchers used a questionnaire using the Google Forms platform. The analysis carried out in this research is in the form of path analysis with support from the SPSS for Windows application. The results of this research show that (1) service quality displays results that have a positive and significant influence on customer loyalty in the BRImo Application, (2) customer satisfaction displays results that have a positive and significant influence on customer loyalty in the BRImo Application, (3) service quality displays results that have a positive and significant influence on customer satisfaction on the BRImo Application, (4) customer satisfaction successfully displays results that appear to have mediated the direction of the partial influence that arises from service quality on customer loyalty. The benefit of this research is that it contributes to the development of management science specifically in marketing management as well as contributing references as a reference for other researchers and can be useful for BRI as well as evaluation material for improving services to customers who use the BRImo application.

Keywords: *customer satisfaction, service quality, customer loyalty.*