

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. SICEPAT EKSPRES  
CABANG SINGARAJA**

**Oleh**

**Mian Angelica Habeahan, NIM 1717011060**

**Program Studi Pendidikan Ekonomi**

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan PT.SiCepat Ekspres Cabang Singaraja, bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan PT.SiCepat Cabang Singaraja, dan bagaimana pengaruh secara simultan kualitas layanan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan PT.SiCepat Cabang Singaraja. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Adapun tempat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah PT. SiCepat Ekspres Cabang Singaraja. Hasil dari penelitian ini adalah a. kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pt.sicepat cabang singaraja. hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan maka loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pt.sicepat cabang singaraja akan semakin tinggi pula. b. kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pt.sicepat cabang singaraja. hal ini menunjukkan bahwa semakin pelanggan merasa puas maka loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan PT.SiCepat Ekspres Cabang Singaraja akan semakin tinggi. c. kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan PT.SiCepat Ekspres Cabang Singaraja.

**Kata Kunci: Kualitas Layanan; Kepuasan Pelanggan; Loyalitas Pelanggan**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER  
SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY AT PT. SICEPAT EKSPRES  
SINGARAJA BRANCH**

By

*Mian Angelica Habeahan, NIM 1717011060*

*Economics Education Study Program*

**ABSTRACT**

*The aim of this research is to determine how service quality affects customer satisfaction at PT. SiCepat Ekspres Singaraja Branch, how customer satisfaction affects customer loyalty at PT. SiCepat Ekspres Singaraja Branch, and how the simultaneous influence of service quality and customer satisfaction affects customer loyalty through customer satisfaction at PT. SiCepat Ekspres Singaraja Branch. This study employs a quantitative research method. The research location is PT. SiCepat Ekspres Singaraja Branch. The results of this study are: a. service quality has a positive and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction at PT. SiCepat Ekspres Singaraja Branch. This indicates that the higher the service quality, the higher the customer loyalty through customer satisfaction at PT. SiCepat Ekspres Singaraja Branch. b. customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction at PT. SiCepat Ekspres Singaraja Branch. This shows that the more satisfied the customers are, the higher their loyalty through customer satisfaction at PT. SiCepat Ekspres Singaraja Branch. c. service quality and customer satisfaction together have a significant effect on customer loyalty through customer satisfaction at PT. SiCepat Ekspres Singaraja Branch.*

*Keywords: Service Quality; Customer Satisfaction; Customer Loyalty*