

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. JETINDO NAGASAKTI TRANSEKSPRESS MEDAN

CHRISTOPHER ALEXANDER MAHIDIN

Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia

Tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif yang dilakukan melalui pengumpulan data menggunakan kuisioner dan analisis data pengujian statistik. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang pernah menggunakan jasa layanan PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan yang berjumlah 85 orang. Analisis data yang digunakan adalah analisis jalur dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan. Promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan. Promosi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan. Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan. Promosi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi, Kepuasan Pelanggan, Loyaitas Pelanggan.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PROMOTIONS ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE AT PT. JETINDO NAGASAKTI MEDAN TRANSEXPRESS

CHRISTOPHER ALEXANDER MAHIDIN

*Master of Management Study Program
Faculty of Economics, Prima Indonesia University*

The purpose of this research was to determine the influence of service quality and promotion on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable at PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan. The method used in this research is a quantitative descriptive method which is carried out through data collection using questionnaires and statistical testing data analysis. The samples taken in this research were all customers who had used the services of PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan, numbering 85 people. The data analysis used is path analysis using the IBM SPSS Statistics version 26 application. The research results show that Service Quality influences customer satisfaction at PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan. Promotions influence customer satisfaction at PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan. Service quality influences customer loyalty at PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan. Promotions influence customer loyalty at PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan. Customer satisfaction influences customer loyalty at PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan. Service quality influences customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable at PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan. Promotions influence customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable at PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan.

Keywords: *Service Quality, Promotion, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.*