

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan dampaknya pada loyalitas pelanggan (studi pada pelanggan Bandung Printing) secara pengaruh langsung maupun tidak langsung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pengujian instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Metode analisis data yang digunakan adalah *path analysis*, korelasi berganda dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada struktur I terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan sebesar 75,0% dan sisanya 25,0% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Secara parsial besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 35,6% dan pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 39,4%. pada struktur II terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan secara simultan sebesar 79,8% dan sisanya 20,2% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Secara parsial besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 16,9 % dan pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 54,7 % dan kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan sebesar 26,9% dan pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebesar 3,42% sementara pengaruh langsung antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan sebesar 2,85%, karena pengaruh langsung lebih kecil dari pengaruh tidak langsung artinya variabel kepuasan pelanggan memediasi variabel kualitas pelayanan dengan variabel loyalitas pelanggan. pengaruh tidak langsung citra perusahaan terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan sebesar 11,34% sementara pengaruh langsung antara citra perusahaan dengan loyalitas pelanggan sebesar 29,92% karena pengaruh langsung lebih besar dari pengaruh tidak langsung artinya variabel kepuasan pelanggan tidak memediasi variabel citra perusahaan dengan variabel loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan

