

# **Peran Kepuasan Konsumen Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Queen Celluler Badung**

## **ABSTRAK**

Pemasaran merupakan salah satu dari kegiatan-kegiatan pokok yang dilakukan oleh pengusaha dalam usahanya untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, untuk berkembang dan mendapatkan laba. Sebagai lembaga pemenuhan kebutuhan masyarakat yang memiliki misi untuk meningkatkan loyalitas konsumen, perusahaan memiliki peran dalam memelihara dan meningkatkan loyalitas konsumen. Kepercayaan yang diberikan konsumen terhadap suatu perusahaan merupakan sebuah amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan sungguh-sungguh. Dalam meningkatkan loyalitas konsumen, kepuasan yang dirasakan konsumen diprediksi akan mampu sebagai penguat pengaruh kualitas pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peran Kepuasan Konsumen Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 90 orang konsumen yang diambil secara *quota sampling*. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa; 1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Queen Celluler Abaiansemal, Badung. 2. Kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Queen Celluler Abaiansemal, Badung. 3. Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Queen Celluler Abaiansemal, Badung. 4. Kepuasan konsumen mempunyai peran dalam memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Queen Celluler Abaiansemal, Badung.

**Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen**