

ABSTRAK

M. Hanif (17059177) : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada PDAM Kabupaten Lima Puluh Kota
Pembimbing : Dr. Susi Evanita, MS

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis : (1) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Kabupaten Lima Puluh Kota (2) Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di PDAM Kabupaten Lima Puluh Kota (3) Kepuasan pelanggan merupakan variabel yang dapat memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Kabupaten Lima Puluh Kota.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lima Puluh Kota yang rekening sambungan rumahnya masih aktif pada bulan maret 2021 yaitu sebanyak 13. 178 pelanggan sambungan rumah. Dengan menggunakan *probability sampling* yaitu *simple random sampling* kami menggunakan 100 responden. Penelitian ini menggunakan kuensioner online sebagai instrumen pengumpulan data. Penelitian ini menganalisis data dengan analisis jalur dengan alat ukur menggunakan program SPSS versi 25 *for windows*.

Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa : (1) Kualitas pelayanan terbukti secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lima Puluh Kota (2) Kepuasan pelanggan terbukti secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lima Puluh Kota (3) Kepuasan pelanggan terbukti memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lima Puluh Kota.

Kata kunci : Loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan, dan kualitas pelayanan.