

ABSTRAK

Natasa Wianjaya : Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan yang di mediasi oleh kepuasan pelanggan dan *perceived value* pada penumpang jasa maskapai lion air Padang.

Dosen Pembimbing : Vidyarini Dwita, Ph.D

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis “Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan yang di mediasi oleh kepuasan pelanggan dan *perceived value* pada penumpang jasa maskapai lion air Padang”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa maskapai lion air dan sampel dalam penelitian ini adalah penumpang jasa maskapai lion air se-Kota Padang minimal 2 kali menaiki maskapai lion air. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 204 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner *online* (*google form*) dan pengelolaan data menggunakan *software* SmartPLS 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Value* pada penumpang jasa Maskapai Lion Air Padang, (2) Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan, (3) Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, (4) Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan,(5) *Perceived Value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan,(6) *Perceived Value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan,(7) Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan,(8) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Loyalitas pelanggan, Kualitas layanan, Kepuasan Pelanggan, *Perceived Value*.