

ABSTRAK

Persaingan yang semakin kompetitif menuntut perusahaan untuk menciptakan pemikiran-pemikiran baru dari pelayanan yang diberikan kepada konsumen untuk mempertahankan konsumen agar tidak beralih ke perusahaan pesaing. Saat ini, perkembangan industri jasa di Indonesia semakin menunjukkan eksistensinya. Semakin banyak perusahaan yang bergerak di bidang sewa guna usaha, anak piutang dan pembiayaan konsumen di Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada Federal International Finance Cabang Rungkut Surabaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah pelanggan dengan sampel penelitian diperoleh sebanyak 96 pelanggan menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*. Analisis data menggunakan metode analisis jalur dengan menggunakan progam Smart PLS 3.0. Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen. Sehingga dapat disimpulkan kepuasan konsumen mampu memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen

ABSTRACT

The competitive competition requires companies to create new ideas from the service which is given to the consumers in order to maintain their consumers for not switching to other competitors. Nowadays, there are companies focus on leasing, factoring, and consumer finance in Surabaya. This study aims to test the impact of the quality service towards the consumer's loyalty through the consumer's satisfaction in Federal International Finance, in Rungkut branch, Surabaya. The type of this study is a quantitative research. The population of this study are all the customers of the Federal International Finance, in Rungkut branch, Surabaya with 96 customers as the samples and this study applies the probability sampling with the simple random sampling method. The data analysis applies the path analysis with Smart PLS 3.0 program. The result of this study shows that the service quality impacts the customer's satisfaction. The service quality and the customer's satisfaction impact the customer's loyalty. The service quality impacts the impacts the customer's loyalty through the customer's satisfaction. Therefore, it can be concluded that the customers satisfaction mediate the service quality to the consumers loyalty.

keywords: the service quality, the consumer's satisfaction, the consumer's loyalty.