

ABSTRAK

Nama : T. Erna Setianingsih
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Pelanggan, dan Keterlibatan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening* pada Indomaret Kota Lhokseumawe

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, persepsi pelanggan, dan keterlibatan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening* pada Indomaret Kota Lhokseumawe. Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang telah membeli lebih dari 1x di Indomaret Kota Lhokseumawe. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dan jenis sampling yaitu *convenience sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 125 responden. Variabel yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari tiga, yaitu variabel dependen (Y), variabel independen (X), dan variabel *intervening* (Z). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas pelanggan. Untuk variabel independen dalam penelitian ini ada tiga, yaitu kualitas layanan, persepsi pelanggan, dan keterlibatan pelanggan. Sedangkan variabel *intervening* dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana dan berganda, analisis jalur path, dan uji Sobel, sedangkan pengolahan data menggunakan program SPSS 29.0. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, persepsi pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan keterlibatan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat memediasi kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan dapat memediasi persepsi pelanggan, dan kepuasan pelanggan dapat memediasi keterlibatan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: kualitas layanan, persepsi pelanggan, keterlibatan pelanggan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

Name : T. Erna Setianingsih
Study Program : Management
Title : *The Influence of Service Quality, Customer Perception, And Customer Involvement on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an Intervening Variable at Indomaret, Lhokseumawe City*

This study aims to determine the influence of service quality, customer perception, and customer involvement on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable at Indomaret, Lhokseumawe City. This research is categorized as quantitative. The population for this study consists of customers who have made more than one purchase at Indomaret, Lhokseumawe City. The sampling technique used is non-probability sampling, specially convenience sampling with a sample size of 125 respondents. The study involves three types of variables: the dependent variable (Y), the independent variable (X), and the intervening variable (Z). The dependent variable in this study is customer loyalty. The independent variables are service quality, customer perception, and customer involvement, while the intervening variable is customer satisfaction. The analysis methods employed include validity and reliability tests, classical assumption tests, simple and multiple linear regression analysis, path analysis, and sobel tests, with data performed using SPSS 29.0. The results show that service quality, customer perception, and customer involvement each have a positive and significant effect on customer loyalty. Additionally, customer satisfaction mediates the relationships between service quality and customer loyalty, customer perception and customer loyalty, and customer involvement and customer loyalty.

Keywords: service quality, customer perception, customer involvement, customer satisfaction, customer loyalty.