

**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan  
Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderating (Studi pada  
Warung Makan Sego Kucing `Pak Gik`)**

**MOCH AGUS TAUFIQ**

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,*

*Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : [moch.taufiq@gmail.com](mailto:moch.taufiq@gmail.com)*

**ABSTRAK**

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variable kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan dengan variable kepuasan pelanggan sebagai variable moderating.

Adapun yang dijadikan sebagai populasi adalah seluruh konsumen. Sampel yang digunakan adalah 100 responden. Alat analisis yang digunakan adalah regresi moderating.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Terhadap pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan variable kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Variable kualitas pelayanan memberikan koefisien 1,176 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 dan variable kepuasan pelanggan memberikan nilai koefisien sebesar 0,622 dengan tingkat signifikan, karena mempunyai nilai signifikan kurang dari 0,05 yaitu 0,001 sehingga dapat disimpulkan bahwa variable kepuasan pelanggan merupakan variable moderating. Variable moderat yang merupakan interaksi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas artinya semakin baik kualitas pelayanan dan kepuasan maka semakin burrur loyalitas pelanggan

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan

Kata Kunci :

**The Influence of Service Quality on Customers` Loyalty Using  
Customers` Satisfaction as Moderating Variable (A Study at Warung  
Makan Sego Kucing `Pak Gik`)**

**MOCH AGUS TAUFIQ**

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,*

*Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : [moch.taufiq@gmail.com](mailto:moch.taufiq@gmail.com)*

**ABSTRACT**

The purpose in this study to determine the effect of variable quality of service and since E [uasan on customer loyalty with customer satisfaction as a variable moderating variable.

As for the whole population is used as a consumer. The sample used was 100 respondents. The analysis tools are moderating regression.

The results showed that there is the influence of customer satisfaction on customer loyalty. Anantara the influence of service quality on customer loyalty service quality variables significantly influence customer satisfaction and customer loyalty. Variable quality of service to the coefficient of 1.176 with a significant level of 0.000 and the customer satisfaction variable coefficient value of 0.622 with a significant degree, because it has significant value less than 0.05 is 0.001, so it can be concluded that the variable is a variable moderating customer satisfaction. Variable which is a moderate interaction between quality and customer satisfaction mempunyai pelayanan influence on loyalty means better quality and satisfaction pelayanan burruk the more customer loyalty

Key words: quality of service, customer satisfaction and customer loyalty

Keyword :