

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh E - Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Mahasiswa Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang. Metode analisis data menggunakan kuesioner, dengan sampel 96 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dan Analisis Jalur.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa E - Service Quality berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan E - Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. Kontribusi variabel E - Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening berpengaruh sebesar 67,7% sedangkan sisanya sebesar 32,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan Manajemen Perusahaan dapat meningkatkan Loyalitas Pelanggan dengan meningkatkan E - Service Quality Dan Kepuasan Pelanggan pada Mahasiswa Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang melalui masing-masing indikator.

Kata Kunci: E - Service Quality, Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine how big the influence of E - Service Quality on Customer Loyalty with Satisfaction as an Intervening Variable at Putra Indonesia University Students "YPTK" Padang. Methods of data analysis using a questionnaire, with a sample of 96 respondents. The data analysis method used is multiple linear regression analysis and path analysis.

Based on the results of the study indicate that E - Service Quality has a positive and significant effect on Satisfaction and E - Service Quality on Customer Loyalty with Satisfaction as an Intervening Variable. The contribution of the variable E - Service Quality to Customer Loyalty with Satisfaction as an Intervening Variable has an effect of 67.7% while the remaining 32.3% is influenced by other variables outside of this study.

Based on the results of this study, it is expected that the company's management can increase customer loyalty by increasing E - Service Quality and Satisfaction at the University Putra Indonesia "YPTK" Padang students through each indicator.

Keywords: E - Service Quality, Customer Satisfaction And Loyalty Customer