

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung *Service Quality* terhadap Loyalitas pelanggan dan kepuasan sebagai variabel intervening pada PT Pos Indonesia di Mojokerto, penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan sampel sebanyak 37 responden pelanggan PT Pos Indonesia di Mojokerto, menggunakan *path analysis* sebagai metode analisis data dengan bantuan software SPSS 18. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Service Quality* berpengaruh signifikan dan positif terhadap terhadap loyalitas pelanggan pada PT Pos Indonesia di Mojokerto dengan besaran pengaruh sebesar 64.6%, *Service Quality* berpengaruh signifikan dan positif terhadap terhadap kepuasan pada PT Pos Indonesia di Mojokerto dengan besaran pengaruh sebesar 46.5%. Kepuasan berpengaruh signifikan dan positif terhadap terhadap Loyalitas pelanggan pada PT Kantor Pos Indonesia di Mojokerto dengan besaran pengaruh sebesar 68.5%. *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel *intervening* pada PT Pos Indonesia di Mojokerto dengan kontribusi *R Square* sebesar 60.5%.

Kata Kunci : *Service Quality*, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to determine the direct effect and indirect influence of Service Quality on customer loyalty and satisfaction as an intervening variable at PT Pos Indonesia in Mojokerto, this study uses a type of quantitative research with a sample of 37 respondents PT Pos Indonesia's customers in Mojokerto, using path analysis as a method of analyzing data with the help of SPSS software 18. The results showed that Service Quality had a significant and positive effect on CustomerLoyalty at PT Pos Indonesia in Mojokerto with a magnitude of influence of 64.6%, Service Quality had a significant and positive effect on Satisfaction at PT Pos Indonesia in Mojokerto with a magnitude of 46.5 %. Satisfaction has a significant and positive effect on Customer Loyalty at PT Pos Indonesia in Mojokerto with a magnitude of influence of 68.5%.Service Quality has a significant effect on CustomerLoyalty through Satisfaction as an intervening variable at PT Pos Indonesia in Mojokerto,with contribution of R-Square of 60.5%.

Keywords: Service Quality, Satisfaction and Customer Loyalty.