

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel pada PT Varia Usaha Dharma Segara di Gresik. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan responden adalah pelanggan dari PT Varia Usaha Dharma Segara. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 65 responden dan seluruhnya dijadikan sampel. Selanjutnya pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan menggunakan metode penelitian SEM (Structural Equation Modeling). Hasil dari uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan citra perusahaan (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Z) dan kualitas pelayanan (X1) dan citra perusahaan (X2) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y). Sedangkan kepuasan pelanggan (Z) berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y).

***Keyword* : Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan**