

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* dan dampaknya terhadap *Consumer Loyalty* dari Pengguna Jasa Logistic. Penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi berbagai faktor yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Pentingnya *service quality perception* dan pengaruh antara kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen mendorong para peneliti dan para akademisi menguraikan tingkat kepuasan pelanggan sebagai faktor penelitian yang berhubungan dengan tingkat kualitas layanan jasa.

Sampel penelitian dikumpulkan dari pengguna jasa logistik dari industri manufaktur, pertambangan dan konstruksi. Data yang terkumpul terdapat 109 responden dan dianalisis menggunakan metode *structural equation model*.

Hasil penelitian menunjukkan *service quality* berpengaruh terhadap *customer satisfaction*. Adapun pengaruhnya adalah positif dengan yang menunjukkan pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen. Sedangkan untuk hipotesis kedua, menunjukkan terdapat pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty*. Adapun pengaruhnya adalah positif yang menunjukkan konsumen yang puas akan menjadi konsumen yang setia.

**Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, Kesetiaan, Jasa Logistik**

## ***Abstract***

*This study aimed to analyze the Influence of Service Quality on Customer Satisfaction and the impact on Consumer Loyalty from previous Logistic. Penelitian User Services has identified various factors that determine the level of customer satisfaction. The importance of service quality perception and influence of service quality on customer satisfaction encourage researchers and academics outlines the level of customer satisfaction as the study of factors associated with the level of service quality.*

*Samples were collected from the logistics of manufacturing, mining and construction. The collected data are 109 respondents and analyzed using structural equation models.*

*The results showed service quality effect on customer satisfaction. The effect is positive with which indicates a good service will increase the satisfaction konsumen. Sedangkan to the second hypothesis, suggests there is influence of customer satisfaction on customer loyalty. The effect is positive which indicates that satisfied customers will become loyal customers.*

**Keyword : Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Logistic Services**