

## ABSTRAK

Dalam konsep kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan saling berhubungan satu dengan lainnya. Baik buruknya kualitas servis akan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan akan mempengaruhi loyalitas. Kualitas servis dipengaruhi pula beberapa variabel yang menjadi ukuran dimana pelanggan menilai apakah variabel-variabel tersebut sesuai antara apa yang dirasakan dengan apa yang diharapkan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada LP3I Karang Tengah, Tangerang, Banten. Data dikumpulkan dari 155 mahasiswa/i LP3I Karang Tengah yang mewakili semua angkatan dan program studi melalui tehnik *purposive sampling*, dan di analisis dengan menggunakan program SPSS 16 dengan taraf signifikansi 95 %.

Variabel-variabel yang menjadi ukuran kepuasan pelanggan dalam penelitian ini terdiri atas variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* yang dirujuk dari konsep *Servqual*. Sementara itu, untuk loyalitas pelanggan, variabel-variabel yang membentuknya adalah variabel *Relationship*, *Partnership* dan *Ownership* berdasarkan konsep *Locking Loyalty*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, secara total untuk semua variabel, seluruh mahasiswa/i menyatakan *puas* atas pelayanan yang mereka terima dan *loyal* kepada LP3I Karang Tengah. Sementara itu dari hasil uji statistik, ternyata kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Oleh karena itu seluruh karyawan, staff pengajar dan pimpinan LP3I Karang Tengah sesuai dengan perannya masing-masing harus semakin peduli pada upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

