

ABSTRACT

This study aims to analyze the dimension of service quality which influences satisfaction and its implication toward on customer loyalty of My Permata Wisata. This research in descriptive and quantitative in nature. The population is a participant of My Permata Wisata. This Study employs questionnaire which was distributed to the target respondents by using purposive and quota sampling techniques, a total sampel of 162 respondents were of tained, using a Structural Equation Modeling (SEM) analysis and LInear Structural RELationship (LISREL). The result of the study showed that tangible and emphaty influence on satisfaction and customer loyalty in significant. While responsiveness, reliability and assurance has no significant effect on customer satisfaction. Therefore, the model SERVQUAL is not completely unacceptable, because there are three dimensions that have no significant influence.

Keywords: Loyalty, My Permata Wisata, satisfaction, SERVQUAL



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dimensi kualitas pelayanan yang memengaruhi kepuasan dan implikasinya terhadap loyalitas pelanggan My Permata Wisata. Penelitian ini bersifat deskriptif dan kuantitatif. Populasinya adalah peserta My Permata Wisata. Studi ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden sasaran dengan teknik *purposive* dan *quota sampling* yang berjumlah 162 responden, dengan menggunakan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dan *Linear Structural RELationship* (LISREL). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk fisik dan empati memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan secara signifikan. Sedangkan responsif, keandalan dan jaminan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Oleh karena itu, model SERVQUAL ini tidak sepenuhnya dapat diterima, karena terdapat tiga dimensi yang tidak mempunyai pengaruh signifikan.

Kata kunci: Kepuasan, Loyalitas, My Permata Wisata, SERVQUAL

