

## ***ABSTRACT***

*The research aims are to analyze influence of Service Quality toward to Customer Satisfaction in effort to increase Customer Loyalty. Data was collected through questioner and it was implemented to PT Grand Indonesia Shopping Mall 100 stores at PT Grand Indonesia Shopping Mall. This research sampling technique used explanatory research method and used validity test by product moment and alfa cronbach reliability test. This research also used Path Analysis to verify and to prove research analysis.*

*Analysis result demonstrate that Service Quality has positive significant toward to Customer Satisfaction and increase Customer Loyalty PT Grand Indonesia Shopping Mall.*

*Keyword : Service Quality, Customer Satisfactions, Customer Loyalty*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam rangka meningkatkan loyalitas pelanggan di PT Grand Indonesia Shopping Mall. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan dilaksanakan pada 100 toko PT Grand Indonesia Shopping Mall. Teknik sampling yang dipakai adalah metode *explanatory research*, sedang teknik pengujian data meliputi uji validitas dengan analisis *product moment* dan uji reliabilitas dengan *alfa cronbach*. Analisa data dilakukan dengan menggunakan *Path Analysis* untuk menguji dan membuktikan hasil hipotesis.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan PT. Grand Indonesia Shopping Mall.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan