

ABSTRAK

Meskipun kinerja pelayanan telah dilakukan dengan baik pada tingkat operasi, namun pemahaman tentang penerapan pengukuran kualitas pelayanan telah menjadi pusat perhatian untuk kegiatan bisnis pada tingkat strategis, taktis, dan operasional perusahaan. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka perusahaan melakukan beberapa tindakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengetahui keinginan pelanggan sehingga dapat memenangkan persaingan dengan menawarkan layanan yang baik untuk memenuhi keinginan pelanggan serta membuat pelanggan menjadi lebih setia terhadap perusahaan. Oleh karena itu, penelitian perlu dilakukan untuk mengidentifikasi isu – isu tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh antara variabel kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pelanggan pada PT. Cahaya Buana Baru. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif eksplanatif. Digunakan Lima konsep SERVQUAL dari Parasuraman yaitu bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati. Pengisian kuesioner dilakukan oleh pelanggan PT. Cahaya Buana Baru. Data diperoleh baik secara primer maupun sekunder. Secara primer data diperoleh dari kuesioner. Sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai sumber, seperti jurnal dan buku. Penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik aksidental sampling, dengan 88 sampel. Data diperiksa menggunakan analisis statistik dan deskriptif, seperti: tes validitas dan reliabilitas, normalitas, uji F, uji t dan analisis regresi linear.

Dengan menggunakan analisis jalur, ditemukan bahwa empati berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas. Selain itu, jaminan dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas. Peneliti menyarankan untuk memberikan pelatihan tentang “*customer service*” kepada karyawan, khususnya karyawan *front liner* secara berkala.

MERCU BUANA