

## **ABSTRAK**

Loyalitas pelanggan merupakan faktor penting yang mempengaruhi keberlangsungan hidup suatu perusahaan karena menarik pelanggan lebih sulit dibandingkan mempertahankan pelanggan. Oleh karena itu perusahaan harus mampu memberikan pelayanan terbaiknya untuk menjaga pelanggan agar tetap menggunakan produk perusahaan tersebut.

Penelitian ini dilakukan di Kota Semarang dan menggunakan perusahaan jaringan seluler 3 (Tri) Indonesia sebagai objek penelitian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji bagaimana kualitas layanan dan nilai pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan menggunakan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.

Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 100 orang responden yang bertempat tinggal, bekerja atau melakukan studi di Kota Semarang yang kemudian dianalisis menggunakan metode regresi linear berganda dengan uji yang dilakukan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji koefisien determinasi, uji F, uji T, dan uji sobel untuk mengetahui efek mediasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kemudian kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan hasil dari uji sobel menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening layak untuk digunakan.

Kata kunci: Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan