

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Asri Motor Semarang.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari empat variabel dimana pada tahap pertama variabel kepuasan pelanggan dan nilai pelanggan menjadi variabel bebas sedangkan variabel kualitas pelayanan menjadi variabel terikat. Kemudian pada tahap ke dua variabel kualitas pelayanan, nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan menjadi variabel mediasi. Sampel dalam penelitian ini sejumlah 100 responden (pelanggan Asri Motor Semarang). Sampel diambil dengan teknik *accidental sampling*. Kemudian data yang terkumpul melalui kuesioner dilakukan uji validitas dan reliabilitas dilanjutkan dengan normalitas data dan analisis jalur (*Path Analysis*).

Hasil analisis menunjukkan bahwa: kualitas pelayanan berpengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan (melalui kepuasan pelanggan). Secara langsung variabel kualitas pelayanan paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Sedangkan nilai pelanggan merupakan variabel yang paling kecil pengaruhnya secara langsung terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Kemudian secara tidak langsung pengaruh kualitas pelayanan lebih besar pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan melalui variabel *mediasi kepuasan pelanggan* daripada variabel *nilai pelanggan*

Kata Kunci: Loyalitas Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Nilai pelanggan.