

## ABSTRAK

Fakultas Ekonomi

Program Studi S-1 Manajemen

2022

Putri Syakina

120.2018.333

**Upaya peningkatan Loyalitas Pelanggan yang dibentuk dengan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dengan dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan serta tinjauannya dari sudut pandang Islam (Studi kasus pada pelanggan PO Rosalia Indah di Terminal Pulo Gebang)**

**93 halaman + xiv halaman, 3 gambar, 15 tabel, 4 lampiran**

### Uraian Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai mediator. Penelitian didesain sebagai *explanatory research*. Populasi penelitian adalah pelanggan PO Rosalia Indah dengan sampel 100 responden. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan metode *Partial Least Square Structural Equation Modeling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sementara kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat menjadi mediator yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan juga dapat menjadi mediator yang mempengaruhi fasilitas terhadap loyalitas pelanggan. Dalam perspektif Islam, memberikan kualitas pelayanan dan fasilitas kepada pelanggan harus memaanusiakan manusia sebaik mungkin didasari dengan etika dan kesopanan dalam Islam. Kepuasan pelanggan merupakan wujud dari rasa syukur. Semua hal tersebut dapat memiliki pengaruh baik terhadap loyalitas pelanggan jika didasari aturan syari'at Islam dengan penuh keikhlasan dan rasa syukur kepada Allah SWT.

**Kata kunci:** *kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan*

## ABSTRACT

*Faculty of Economics and Business*

*Bachelor of Management*

*2022*

*Putri syakina*

*120.2018.333*

*Efforts to increase Customer Loyalty formed by Quality of Service and Facilities mediated by Customer Satisfaction and its review from an Islamic point of view (Case study on PO Rosalia Indah customers at Pulo Gebang Terminal / Bus Station)*

*93 page + xiv page, 3 picture, 15 table, 4 attachment*

### *Abstract Description*

*This study conducted with the aim of testing the effect of service quality and facilities on customer loyalty with customer satisfaction as a mediator. The study was designed as an explanatory research. The research population is PO Rosalia Indah customers with a sample of 100 respondents. Data were collected using a questionnaire. Data analysis using Partial Least Square Equation Modeling method. The results showed that the quality of service and facilities had a positive and significant effect on customer loyalty, customer satisfaction had a positive and significant effect on customer loyalty, facilities had a positive and significant effect on customer loyalty, while service quality has no effect on customer loyalty. Customer satisfaction can be a mediator that effects service quality on customer loyalty, and customer satisfaction can also be a mediator that effects facilities on customer loyalty. In Islamic perspective, providing quality services and facilities to customers and must humanize humans as best as possible based on ethics and politeness in Islam. Customer satisfaction is a form of gratitude. All of these things can have a good influence on customer loyalty if they are based on the rules of Islamic law with full of sincerity and gratitude to Allah SWT.*

**Keywords:** *service quality, facilities, customer satisfaction and customer loyalty*