

ABSTRAK

Nama : Zulkifli
Program Studi : Magister Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui
Kepuasan Dan Trust Pelanggan Jemaah Umrah Travel PT Nurni
Insan Azkia

Penelitian ini memiliki tujuan : 1) Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, dan loyalitas pelanggan pada PT Nurani Insan Azkia; 2) Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jemaah umrah PT Nurani Insan Azkia secara langsung; 3) Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap trust/kepercayaan pelanggan/jemaah umrah PT Nurani Insan Azkia secara langsung; 4) Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan/jemaah umrah PT Nurani Insan Azkia secara langsung; 5) Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan/jemaah umrah PT Nurani Insan Azkia secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan; 6) Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan/jemaah umrah PT Nurani Insan Azkia secara tidak langsung melalui trust/kepercayaan pelanggan; 7) Untuk mengetahui adanya pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan/jemaah umrah PT Nurani Insan Azkia secara langsung; dan 8) Untuk mengetahui adanya pengaruh trust/kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan/jemaah umrah PT Nurani Insan Azkia secara langsung..

Metode analisa data yang digunakan adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan software Lisrel 8.5. Responden dalam penelitian ini adalah jemaah haji atau umrah yang menjadi pelanggan PT Nurani Insan Azkia yang berjumlah 160 orang, namun kuesioner yang kembali adalah sebanyak 105 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PT Azkia Tour sudah bagus, bahkan dari indikator compliance kualitas pelayanan PT Nurani Insan Azkia sangat bagus. Kepuasan pelanggan PT Nurani Insan Azkia juga tinggi. Trust (Kepercayaan) Pelanggan PT Nurani Insan Azkia bagus atau tinggi. Sementara loyalitas pelanggan PT Nurani Insan Azkia cukup bagus, karena indikator price tolerance memberikan nilai negative atau kurang bagus. Bahwa pelanggan PT Nurani Insan Azkia akan tidak loyal jika ada perubahan harga di PT Nurani Insan Azkia. Ada pengaruh yang positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan secara langsung terhadap variabel kepuasan pelanggan. Adanya pengaruh positif dan signifikan secara langsung antara variabel kualitas pelayanan terhadap trust (kepercayaan) pelanggan. Adanya pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan secara langsung, namun tidak signifikan. Adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan secara tidak langsung melalui variabel kepuasan pelanggan. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh tidak secara langsung terhadap variabel loyalitas pelanggan melalui variabel trust

(kepercayaan) pelanggan, namun tidak signifikan. Variabel kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang positif secara langsung dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Variabel trust (kepercayaan) pelanggan memiliki pengaruh negatif secara langsung, namun tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Trust Pelanggan, Loyalitas Pelanggan