

## RINGKASAN

Penelitian ini berjudul "Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen yang dimediasi oleh kepuasan dan kepercayaan konsumen". Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh langsung dan tidak langsung dari kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen yang dimediasi oleh kepuasan dan kepercayaan konsumen sebagai variabel *intervening*. Populasi dalam penelitian ini adalah orangtua/wali murid PAUD Generasi Nusantara Purwokerto. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 38 responden yang dipilih menggunakan teknik *simple random sampling*.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan alat analisis berupa *Partial Least Square (PLS)* dengan *software Warppls 3.0*. Pengaruh langsung dan tidak langsung digunakan untuk mengetahui hubungan variabel mediasi dalam hipotesis penelitian ini. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kepercayaan konsumen dan loyalitas konsumen. Secara tidak langsung, kepuasan dan kepercayaan memediasi hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas.

Implikasi penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen dalam menyusun strategi bersaing agar dapat meningkatkan loyalitas konsumen dengan cara memaksimalkan kualitas layanan sehingga dapat juga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan orangtua/konsumen terhadap suatu lembaga pendidikan anak usia dini.

**Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, Kepercayaan Konsumen, Loyalitas Konsumen**

## SUMMARY

*The title of this research is "Analysis effect of service quality on consumer loyalty mediated by customer satisfaction and trust". This research is aimed at determining and analyzing the direct and indirect effect of service quality on customer loyalty at PAUD Generasi Nusantara Purwokerto mediated by customer satisfaction and customer trust as the intervening variable. The population in this research was children parents/guardian of PAUD Generasi Nusantara Purwokerto. The sample of this study is 38 respondents who were selected through simple random sampling technique.*

*The analysis is carried out using Partial Least Square (PLS) with 3.0 WarpPLS. Direct and indirect effect is used to examine the relations of the mediating variables in the hypothesis. The analysis shows that service quality has a positive and significant relation with satisfaction, customer trust and customer loyalty. Thus, indirectly, service quality and customer loyalty generate positive and significant relation through customer satisfaction and customer trust.*

*The Implication of this study can be used as consideration for manager in arranging competitive strategy to increase customer loyalty through maximize service quality that also will increase the satisfaction and trust from the parents or customer.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Trust, Customer Loyalty*