

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY
WITH SATISFACTION AS A VARIABLE MEDIATION ON
BUKALAPAK CUSTOMERS IN PADANG CITY**

Sofyan Pradinata, Dahliana Kamener, Purbo Jadmiko

Department of Management, Faculty of Economics and Business, Bung Hatta University
Email sofyanpradinata93@gmail.com dahlianakamener@ymail.com purbojadmiko@yahoo.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality on customer loyalty with satisfaction as a mediating variable on bukalapak customers in the city of Padang. The population is customers who shop online at Bukalapak in the city of Padang, with a total sample of 138 customers. The sampling technique uses purposive sampling method. The type of data is primary data collected through questionnaires. The data analysis method is partial least square (PLS).

From the research results found that service quality has a significant effect on customer loyalty, service quality has a significant effect on customer satisfaction, customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty and customer satisfaction mediates the influence between service quality on customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
PADA PELANGGAN BUKALAPAK DI KOTA PADANG**

Sofyan Pradinata, Dahliana Kamener, Purbo Jadmiko
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta
Email sofyanpradinata93@gmail.com dahlianakamener@ymail.com purbojadmiko@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel mediasi pada pelanggan bukalapak di kota Padang. Populasi adalah pelanggan yang berbelanja online pada Bukalapak di Kota Padang, dengan jumlah sampel sebanyak 138 orang pelanggan. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Jenis data adalah data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Metode analisa data adalah partial least square (PLS).

Dari hasil penelitian ditemukan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan serta kepuasan pelanggan memediasi pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan