



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

PENGARUH LINGKUNGAN FISIK PELAYANAN DAN KOMUNIKASI KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI PEMEDIASI PADA SUPERMARKET DI KOTA BANDA ACEH

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lingkungan fisik pelayanan dan komunikasi karyawan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada supermarket di Kota Banda Aceh. Penelitian dilakukan pada tiga Supermarket terdiri dari Pante Pirak, Suzuya dan Matahari. Sampel penelitian sebanyak 143 orang pelanggan dari tiga supermarket tersebut yang diambil secara convenience sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan selanjutnya data dianalisis dengan menggunakan analisis jalur (path analysis). Penelitian menemukan bahwa lingkungan fisik pelayanan dan komunikasi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Semakin baik lingkungan fisik pelayanan dan komunikasi karyawan semakin tinggi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Keberadaan kepuasan pelanggan dapat menjadi variabel mediasi (intervening variable) antara lingkungan fisik pelayanan dan komunikasi karyawan dengan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Lingkungan Fisik Pelayanan dan Komunikasi Karyawan