

ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan evaluasi atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk atau jasa relatif bagus atau tidak. loyalitas pelanggan adalah pilihan yang dilakukan konsumen untuk membeli merek tertentu dibandingkan merek yang lain dalam satu kategori produk. Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan konsepsi yang abstrak dan sukar dipahami, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud (*intangibility*), bervariasi (*variability*), tidak tahan lama (*perishability*), serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan (*inseparability*). kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Path analisis digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas (*eksogen*) terhadap variabel terikat (*endogen*). Pada pengujian sub struktur 1 didapatkan bahwa variabel tingkat kepuasan yang berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja. Pada pengujian sub struktur 2 didapatkan bahwa variabel tingkat kepuasan dan kinerja yang berpengaruh secara signifikan pada kualitas pelayanan.

Kata kunci : Kepuasan konsumen, Loyalitas konsumen, Kinerja, Kualitas pelayanan, *Path Analysis*.

ABSTRACT

Consumer satisfaction is an evaluation or cognitive assessment of whether the performance of a product or service is relatively good or not. customer loyalty is the choice consumers make to buy a particular brand over another brand in a product category. Service quality is an abstract and elusive conception, because service quality has intangibility, variability, perishability, and the production and consumption of services occur simultaneously (inseparability). performance (work performance) is the work of quality and quantity achieved by an employee in performing their duties in accordance with the responsibilities given to him. Path analysis is used to analyze patterns of relationships between variables with the aim to determine the influence of direct or indirect set of independent variables (exogenous) to the dependent variable (endogenous). In sub structure test 1 found that the variable of satisfaction level that significantly influence to performance. In sub-structural test 2 it was found that the variable of satisfaction and performance level significantly influence the service quality.

Kata Kunci: Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Performance, Quality of Service, Path Analysis