

## ABSTRAK

Onik :

Skripsi

Pengaruh Kualitas Layanan dan Psikologi Konsumen terhadap Kepuasan Pelanggan GIANT Margorejo di Surabaya melalui Loyalitas Pelanggan GIANT Margorejo Surabaya

Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan merupakan target akhir dari sebuah loyalitas. Yang ditandai oleh sikap-sikap pelanggan yang memperlihatkan rasa senang dan puas karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Pengaruh Kualitas Layanan dan Psikologi Konsumen terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Loyalitas Pelanggan Giant Margorejo Surabaya. Dalam Penelitian ini menggunakan metode korelasional. Metode pengumpulan data pada Penelitian ini adalah kuisisioner yang diisi oleh responden yaitu pelanggan Giant Margorejo Surabaya, dengan pengambilan sample sebanyak 100 responden yang kemudian dianalisis dengan menggunakan metode Analisis Jalur untuk mengetahui langsung dan tidak langsung pengaruh parameter dengan menggunakan program statistik SPSS dan hasilnya adalah semua hipotesis terbukti dapat diterima, karena memiliki pengaruh yang signifikan.

**Kata Kunci :** Analisis Jalur, Kualitas Layanan dan Psikologi Konsumen, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

## **ABSTRACT**

Onik :

Thesis

*"The Influence of Service Quality and Consumer Psychology of Customer Satisfaction through Customer Loyalty Giant Margorejo Surabaya.*

*Quality of Service and Customer Satisfaction is the ultimate target of a loyalty. Which is characterized by customer attitudes that show pleasure and satisfaction because of the conformity between what is expected and needed with the reality received. This study aims to determine "The Influence of Service Quality and Consumer Psychology of Customer Satisfaction through Customer Loyalty Giant Margorejo Surabaya. In this study using correlational method. Data collection method in this study is a questionnaire filled by respondents are customers Giant Margorejo Surabaya, with sampling of 100 respondents who then analyzed by using Path Analysis to know directly and indirectly pangram parameters using SPSS statistics program and the result is all hypothesis Proved to be acceptable, because it has a significant influence.*

*Keywords : Path Analysis, Service Quality and Consumer Psychology, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.*