

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, kepercayaan, komitmen dan loyalitas pelanggan. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan design *purposive sampling*. Responden dalam penelitian ini sebanyak 110 orang pelanggan/konsumen jasa layanan Traveloka di Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan alat analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dijalankan melalui program AMOS 21.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap komitmen, kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen, kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, komitmen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Komitmen dan Loyalitas Pelanggan

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine how much influence service quality, customer satisfaction, trust, commitment and customer loyalty. The sampling method used in this study is nonprobability sampling with purposive sampling design. Respondents in this study were 110 customer / consumer services Traveloka in Yogyakarta. This study uses analysis tools Structural Equation Modeling (SEM) that run through the program AMOS 21.*

*The results of this study prove that the quality of service a significant effect on customer satisfaction, customer satisfaction significant effect on the trust, customer satisfaction significant effect on commitment, trust no significant effect on commitment, trust no significant effect on customer loyalty, commitment significant effect on customer loyalty.*

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