

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membahas pengaruh bauran pemasaran dan kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan pelanggan sebagai *intervening* pada PT. Trajek Group Tour Travel. Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori (*explanatory research*). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen PT. Trajek Group Tour Travel dengan menggunakan metode *non-probability sampling*. Penelitian ini menentukan sampel sebanyak 180 responden. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan SEM berbasis *Variance* atau *Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan program SEM PLS Warp-PLS 7.0. Hasil penelitian menyatakan bahwa bauran pemasaran dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Bauran pemasaran dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Bauran pemasaran tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** bauran pemasaran, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas konsumen

