ABSTRAK

Berkembangnya Badan Usaha Jasa Pengamanan (BUJP) atau penyedia jasa keamanan di Indonesia dilihat sebagai peluang oleh PT. Semesta Multi Sekurindo yang kemudian mendirikan penyedia jasa keamanan bernama Key Guards Security. Key Guards Security memiliki masalah penjualan yang berfluktuasi. Ketatnya persaingan bisnis menyebabkan konsumen mudah berpindah dari perusahaan yang satu ke yang lain.

Tujuan penelitian ini untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada PT. Semesta Multi Sekurindo (Key Guards Security). Metode yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling* (SEM). Penelitian ini menggunakan teknik nonprobability sampling dalam menentukan sampel penelitian dengan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dan kemudian diolah menggunakan SmartPLS. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,782 yang artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang dimediasi kepuasan konsumen maka akan meningkatkan loyalitas konsumen.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Key Guards Security, Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan, *Structural Equation Modelling* (SEM).