

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PLAZA LAKSAMANA BENGKALIS (Studi Kasus Masyarakat Bengkulu)

Nama : Munira
NIM : 5103191355
Pembimbing : Tri Handayani,SE,M.Si



Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Plaza Laksamana Bengkulu. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif yang dimana kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan loyalitas pelanggan sebagai variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Plaza Laksamana Bengkulu dengan sampel sebanyak 100 konsumen. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *non-probability sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah teknik korelasi dan teknik analisis regresi sederhana. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki proporsi pengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 26,1% dan sisanya sebesar 73,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan.

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER
LOYALTY IN PLAZA LAKSAMANA BENGKALIS
(Case Study in Bengkalis Community)***

Student Name : Munira
Student ID Number : 5103191355
Supervisor : Tri Handayani,SE,M.Si

Abstract

This study aims to determine the effect of service quality on customer loyalty in Plaza Laksmana Bengkalis. Type of this research is associative research in which service quality is an independent variable and customer loyalty is the dependent variable. The population in this study were all customers of Plasa Laksamana Bengkalis with sample of 100 customers. Sampling is done by using the Non-probability sampling technique. Data collection techniques were carried out by questionnaire. Data analysis used is correlation technique and simple regression analysis technique. From the results of research conducted, it can be concluded that service quality has a positive and significant effect on customer loyalty. Service quality has a proportion of influence on customer satisfaction by 26.1% and the remaining 73,9% is influenced by other variables not included in this study.

Keywords: *Service quality, Customer Loylity, Satisfaction.*