

ABSTRAKSI

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko HP IVAN CELL Kediri)

Dosen Pembimbing : Anwar Bowo Leksono, S.E., M.M.
: Suseno Hendratmoko, S.Sos., M.M.
Nama Mahasiswa : Andung Kahuripan
NPM : 17130210173

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko HP IVAN CELL Kediri). Adapun variabel penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X_1), Kepuasan Pelanggan (X_2) dan Loyalitas Pelanggan (Y). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, studi pustaka dan kuesioner. Sedangkan analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier berganda, uji t, uji F dan uji koefisien determinasi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan pertimbangan seluruh konsumen Toko HP IVAN CELL Kediri yang berjumlah 86 orang.

Hasil penelitian ini menggunakan program SPSS 22.0 dengan menggunakan taraf signifikan sebesar 5% atau 0,05 dengan hasil (1) secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ yang berarti H_{a1} diterima dan H_{o1} ditolak. (2) secara parsial Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ yang berarti H_{a2} diterima dan H_{o2} ditolak. (3) secara simultan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ yang berarti H_{a3} diterima dan H_{o3} ditolak.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan