

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA LEMBAGA PERKREDITAN DESA
DESA ADAT TAJUN**

Oleh

Kadek Ayu Parwini, Nim 1817041021

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji (1) pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, (3) pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Desain penelitian adalah kuantitatif kausal. Subjek penelitian adalah nasabah LPD Desa Adat Tajun, dan objek penelitian adalah kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Jumlah sampel yaitu 100 responden, dengan *purposive sampling*. Data dikumpulkan dengan kuesioner, dan dianalisis dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (3) kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA LEMBAGA PERKREDITAN DESA
DESA ADAT TAJUN**

Oleh

Kadek Ayu Parwini, Nim 1817041021

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi

ABSTRACT

This study aims to examine (1) the effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty, (2) the effect of service quality on customer loyalty, (3) the effect of customer satisfaction on customer loyalty. The research design is causal quantitative. The research subject is the customer of LPD Desa Adat Tajun, and the object of the research is service quality, customer satisfaction, and customer loyalty. The total of samples are 100 respondents, with purposive sampling. Data were collected by questionnaire, and analyzed by multiple linear regression analysis. The results showed that (1) service quality and customer satisfaction had a positive and significant effect on customer loyalty. (2) service quality has a positive and significant effect on customer loyalty. 3) customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: customer loyalty, service quality, customer satisfaction.