

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *M-BANKING LIVIN BY MANDIRI* DI KABUPATEN KARANGASEM

Oleh

Ni Luh Putu Leoni Evan Agustini, NIM 1817041141

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan baik secara simultan maupun parsial terhadap loyalitas pelanggan *M-banking Livin by Mandiri* di Kabupaten Karangsem. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden, teknik sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan dengan sumbangan pengaruh sebesar 11,3%. (2) kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan dengan sumbangan pengaruh sebesar 15,7%. (3) kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan sumbangan pengaruh sebesar 74,0% serta pengaruh variabel lain sebesar 26,0%.

Kata Kunci : kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of service quality and customer satisfaction either simultaneously or partially on customer loyalty of *M-banking Livin by Mandiri* in Karangsem Regency. The number of samples in this study were 100 respondents, the sample technique used was purposive sampling technique. The data collection method used is the questionnaire method. The data analysis technique in this research is quantitative using multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that (1) service quality has a positive and partially significant effect on

customer loyalty with an effect of 11.3%. (2) customer satisfaction has a positive and partially significant effect on customer loyalty with an effect of 15.7%. (3) service quality and customer satisfaction simultaneously have a significant effect on customer loyalty with an effect of 74.0% and the influence of other variables of 26.0%.

Keywords: customer loyalty, customer satisfaction, service quality

