

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI TOYA DEVASYA

Oleh

I Nyoman Winasa, Nim 1917041213

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji (1) pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan di Toya Devasya (2) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Toya Devasya, (3) pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan di Toya Devasya. Subjek penelitian ini adalah masyarakat yang pernah berkunjung atau sedang mengunjungi Toya Devasya dan objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan loyalitas pelanggan. Jumlah sampel yang digunakan yaitu 100 responden dengan *purposive sampling*. Desain penelitian ini adalah kuantitatif kausal dan data yang dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, (3) citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : citra perusahaan, kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI TOYA DEVASYA

Oleh

I Nyoman Winasa, Nim 1917041213

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi

ABSTRACT

This study aims to examine (1) the effect of service quality and corporate image on customer loyalty at Toya Devasya (2) The effect of service quality on customer loyalty at Toya Devasya, (3) the effect of corporate image on customer loyalty at Toya Devasya. The subjects of this research are people who have visited or are currently visiting Toya Devasya and the objects of this research are service quality, corporate image, and customer loyalty. The number of samples used is 100 respondents with purposive sampling. The research design is causal quantitative and the data collected was analyzed using multiple linear regression analysis. The results showed that (1) service quality and corporate image had a significant effect on customer loyalty, (2) service quality had a positive and significant effect on customer loyalty, (3) corporate image had a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: corporate image, service quality, customer loyalty