

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI CV SARI BHUANA RAYA

Oleh

Dewa Putu Yuda Krisna Wardana, NIM 1917041113

Program Studi S1 Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di CV Sari Bhuana Raya. Penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 120 orang pelanggan CV Sari Bhuana Raya, kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS. Data yang terkumpul akan diuji dengan analisis regresi berganda, statistik deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Total responden yakni 120 orang pelanggan CV Sari Bhuana Raya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (2) kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (3) kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER
SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY AT CV SARI BHUANA RAYA**

By

Dewa Putu Yuda Krisna Wardana, NIM 1917041113

Bachelor of Management Study Program

ABSTRACT

This research aims to examine the influence of service quality and customer satisfaction on customer loyalty at CV Sari Bhuana Raya. The research that will be used in this research is quantitative research. The data collection method was carried out by distributing questionnaires to 120 CV Sari Bhuana Raya customers, then the data was processed using the SPSS application. The collected data will be tested using multiple regression analysis, descriptive statistics, instrument testing, classical assumption testing and hypothesis testing. The total respondents were 120 CV Sari Bhuana Raya customers. The research results show that (1) service quality has a positive and significant effect on customer loyalty. (2) customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty. (3) service quality and customer satisfaction simultaneously have a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: *service quality, customer satisfaction, loyalty*

