

ABSTRAK

PENGARUH *PHYSICAL ASPECT*, *RELIABILITY*, *PERSONAL INTERACTION*, *PROBLEM SOLVING* DAN *POLICY* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN RITEL (Studi pada Pelanggan *Chandra Supermarket & Dept. Store Metro*)

Oleh

ADHELINA PUTRI L. TOBING

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh variabel *physical aspect*, *reliability*, *personal interaction*, *problem solving* dan *policy* terhadap loyalitas pelanggan *Chandra Supermarket & Dept. Store Metro*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *accidental sampling method*. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden dan menggunakan analisis data regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian secara simultan dan parsial, variabel *physical aspect*, *reliability*, *personal interaction*, *problem solving* dan *policy* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Saran dari penelitian ini yaitu *Chandra Supermarket & Dept. Store Metro* agar lebih meningkatkan pelayanannya dan memberikan fasilitas terbaik untuk pelanggan untuk mendapatkan loyalitas pelanggan yang terus menerus.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, *Physical Aspect*/Aspek Fisik, *Reliability*/Reliabilitas, *Personal Interaction*/Interaksi Personal, *Problem Solving*/Pemecahan Masalah, *Policy*/Kebijakan, Loyalitas Pelanggan