

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION AND ITS EFFECT ON CONSUMER LOYALTY BAKERIES CV. MAYANG SARI IN BANDAR LAMPUNG**

**By**

**RUDI KURNIAWAN**

This study aims to to know and to analyze the influence of the quality of services and customer satisfaction of loyalty the bakery CV. Mayang Sari whether partial and simultaneously .

This study using samples from a total of 175 people of respondent that is consumers the bakery CV .Mayang Sari as an object of research. Data collection method was done using survey, a questionnaire that is spreading to the whole population of a number of 175 people and be received again in a state of complete. While the analysis used to know variable influence free ( X1 ) the quality of service, ( X2 ) customer satisfaction on variables bound ( Y ) namely consumer loyalty is linear regression multiple analysis.

This research result indicates that using level significance 0.05 because the two sides so 2.5 % and  $n = 175$  obtained t table of = 1,97385. While t count to the quality of services 3,911 with beta the coefficients of 0,037, t count to customer satisfaction 3,744 with beta the coefficients of 0,343, ( t count > t table ) so based on the t this concluded that ( X1 ) the quality of service and ( X2 ) customer satisfaction have had a positive impact and significant against ( Y ) namely loyalty consumers the bakery CV. Mayang Sari

**Keywords:** Quality of Service, Customer Satisfaction, Loyalty Consumers

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN SERTA PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN TOKO ROTI CV. MAYANG SARI DI BANDAR LAMPUNG**

Oleh

**RUDI KURNIAWAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas Toko Roti CV. Mayang sari baik secara parsial maupun secara simultan.

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 175 orang reponden yang merupakan konsumen Toko Roti CV. Mayang sari sebagai objek penelitian. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan survey, yaitu menyebarkan kuesioner kepada seluruh populasi sejumlah 175 orang dan diterima kembali dalam keadaan lengkap. Sedangkan analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas ( $X_1$ ) Kualitas Pelayanan, ( $X_2$ ) Kepuasan Konsumen terhadap variabel terikat (Y) yaitu Loyalitas Konsumen adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 karena uji dua sisi maka 2,5% dan  $n = 175$  diperoleh t tabel sebesar = 1,97385. Sedangkan t hitung untuk Kualitas Pelayanan 3,911 dengan beta koefisien sebesar 0,037, t hitung untuk Kepuasan Konsumen 3,744 dengan beta koefisien sebesar 0,343, ( t hitung > t tabel) maka berdasarkan uji t ini disimpulkan bahwa ( $X_1$ ) Kualitas Pelayanan dan ( $X_2$ ) Kepuasan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap (Y) yaitu Loyalitas Konsumen Toko Roti CV. Mayang Sari.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen