

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TOKO BABY PUTRI DI BAMBU KUNING *TRADE* *CENTER* BANDAR LAMPUNG

Oleh :

ADAM SIWALIMA

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) terhadap loyalitas pelanggan Toko Baby Putri di Bambu Kuning *Trade Center* Bandar Lampung.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif desain kausalitas dengan pendekatan kuantitatif. Sampel pada penelitian ini adalah pelanggan Toko Baby Putri Di Bambu Kuning *Trade Center* Bandar Lampung sebanyak 100 orang yang ditentukan melalui metode teknik *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Untuk menguji hipotesis setiap variabel bebas digunakan uji t dan untuk menguji hipotesis variabel secara simultan digunakan uji F.

Hasil penelitian ini adalah secara simultan variabel kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Variabel bebas yang memiliki pengaruh terbesar yaitu bukti fisik (X1) dengan nilai ($\beta = 0,329$). Kontribusi variabel kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) dalam mempengaruhi variabel Y (Loyalitas pelanggan) sebesar 40,8%, sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, bukti fisik, empati, daya tanggap, kehandalan, jaminan, loyalitas pelanggan .

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY CAN EFFECT COSTUMER'S LOYALTY BABY PUTRI STORE IN BAMBU KUNING TRADE CENTER BANDAR LAMPUNG

By :

ADAM SIWALIMA

This research is to analyzes the influence of service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) to costumer's loyalty of baby putri store in Bambu Kuning Trade Center Bandar Lampung.

This type of research was a descriptive research of causality design with quantitative approach. The sample in this research is the costumer's of baby putri store in Bambu Kuning Trade Center Bandar Lampung Prospered as many as 100 people are determined through the method of purposive sampling technique. Research using multiple linear regression analysis. To test the hypothesis test free to use each variable t and to test the hypothesis test used the simultaneous variable F .

The results of this research are simultaneously variable service quality which consists of tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy and positive effect costumer's of the loyalty. Free variables that have the greatest influence, namely tangibles (X_1) with a value of ($\beta = 0.329$). Contribution of variable quality of service that consists of physical evidence (X_1), reliability (X_2), responsiveness (X_3), guarantee (X_4) and empathy (X_5) in affecting the variable Y (costumer's loyalty) of 40,8%, the rest is affected by other variables.

Kata Kunci: Service of quality, tangible, empathy, responsiveness, reliability, assurance, costumer's loyalty