

## **ABSTRACT**

### ***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TO CONSUMER'S LOYALTY (Studi on Customer of PT Pegadaian (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung Branch Office***

***By:***

**ZEUDY ADITAMA**

*This research is to know the effect of service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) to consumer's loyalty of consumer of PT Pegadaian (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung Branch Office.*

*This type of research was a descriptive research of causality design with quantitative approach. The sample in this research is the consumers of PT Pegadaian (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung Branch Office as many as 100 people who are determined through the method of purposive sampling technique. This research using multiple linear regression analysis. To test the hypothesis for each independent variables, this research used t test and F test for test the hypothesis simultaneously.*

*The results of this research simultaneously are service quality variable which consist of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have positive effect to consumer's loyalty. Independent variable which have the biggest effect is responsiveness (X3) with a value ( $\beta = 0,254$ ). Contribution of service quality variables which consist of tangibles (X1), reliability (X2), responsiveness(X3), assurance (X4), and empathy (X5) in affecting the Y variable (consumer's loyalty) is 60,9%, the rest is affecting by other variables.*

***Keywords : service quality, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, consumer's loyalty***

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi pada Nasabah PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Teluk Betung Bandar Lampung**

Oleh :

**ZEUDY ADITAMA**

Tujuan penelitian ini untuk pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) terhadap loyalitas nasabah PT Pegadaian Cabang Teluk Betung Bandar Lampung.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif desain kausalitas dengan pendekatan kuantitatif. Sampel pada penelitian ini adalah nasabah PT Pegadaian Cabang Teluk Betung 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, penelitian ini menggunakan uji t dan untuk menguji hipotesis variabel secara simultan digunakan uji F.

Hasil penelitian ini secara simultan, adalah 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 daya tanggap (X3) dengan nilai ( $\beta = 0,254$ ). 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 60,9%, sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

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