ABSTRAK

Skripsi ini membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Gelael Supermarket Timika. Data yang diperoleh peneliti melalui penyebaran kuisioner kepada 186 pelanggan yang datang ke Gelael untuk berbelanja. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel acak sederhana sedangkan alat analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana.

Hasil pengujian hipotesis menunjukan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 43,7%. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan tidak lagi meneliti tentang kualitas pelayanan, namun harus mencari tahu faktor-faktor lain yang turut mengkontribusikan terbentuknya loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Gelael Timika

UNIVERSITAS
MERCU BUANA