

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA KOPERASI NUSANTARA

Oleh :

**K a m j a
03103-114**

ABSTRAK

Untuk menghadapi persaingan bisnis yang sangat ketat, maka para pelaku bisnis harus lebih cermat lagi dalam mengamati perkembangan pasar dan mendefinisikan kebutuhan pelanggan.

Kemudahan dalam mendapatkan suatu produk dan jasa adalah salah satu hal yang diinginkan pelanggan, sebab dengan semakin mudahnya pelanggan dalam mendapatkan suatu produk maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, sebab pelayanan dapat mencerminkan citra dari suatu perusahaan tersebut dalam hal ini koperasi Nusantara. Bila pelayanan yang diterima pelanggan kurang memuaskan dan kurang baik maka pelanggan akan mengalami ketidakpercayaan dan tidak akan memakai kembali jasa perusahaan tersebut. Namun bila kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan sangat baik dan memuaskan maka pelanggan akan kembali menggunakan produk atau jasa yang diberikan sehingga tercipta rasa loyalitas pada diri pelanggan koperasi Nusantara. Kualitas pelayanan menjadi kunci bagi loyalitas pelanggan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, Loyalitas pelanggan.