

## **ABSTRACT**

*This research aims to know the influence of service quality and customer satisfaction on customer loyalty. The object of this research is customers who use the services of PT Federal International Finance branch of Tangerang. This research was done to 93 respondents by using quantitative-descriptive approach. Therefore, the data analysis used is statistic analysis in the form of multiple linear regression test.*

*The results of this research shows that in partial and simultaneous, variables of service quality affect to customer loyalty. And variables of customer satisfaction on partially no effect on customer loyalty PT Federal International Finance branch Tangerang. It has been proven from the simultaneous test (F) shows the significant point of independent variable data that supports the hypothesis and from the partial test (t test) shows the insignificant value in customer satisfaction variables. In the determination test there is influence of 28.5% of independent variables (Quality of Service and Customer Satisfaction) and the rest 71.5% influenced by other factors.*

*Keywords: service quality, customer satisfaction, customer loyalty.*



## ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Objek penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa PT Federal International Finance cabang Tangerang. Penelitian ini dilakukan terhadap 93 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Karena itu, analisa data yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk uji regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada secara parsial dan simultan variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Dan pada variabel kepuasan pelanggan secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PT Federal International Finance cabang Tangerang. Hal ini dibuktikan dari uji simultan (Uji F) menunjukkan nilai yang signifikan dari data variabel bebas yang mendukung hipotesa dan dari uji parsial (uji t) menunjukkan nilai yang tidak signifikan pada variabel kepuasan pelanggan. Pada uji determinasi terdapat pengaruh sebesar 27,8% dari variabel independen (Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan) dan sisanya 72,2% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci : kualitas layanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.

