

## **ABSTRACT**

*This study aims to obtain evidence empirically about the influence of service quality and customer satisfaction on customer loyalty (case study on consumer CV TECHNICAL ANUGRAHTAMA in Jakarta). This study uses quantitative methods and the population is obtained from Frequent Customer Purchase in Jakarta and the sample amounted to 95 respondents using the method of purposive sampling and analysis using multiple linear regression analysis method with SPSS statistical software tool version 23.*

*The results of this study include: (1). Quality of service and customer satisfaction together significantly affect customer loyalty. This conclusion is shown from the result of F test with  $F_{\text{arithmic}} > F_{\text{table}}$  ( $48,830 > 3,10$ ) with significance value  $< \alpha$  ( $0,001 < 0,05$ ). (2). Coefficient of determination of 0.504 indicates that 50.4% variation customer loyalty can be explained by the variable quality of service and job satisfaction. While the remaining 49.6% is explained by other variables not included in this study. (3). The result of t test shows that service quality variables significantly influence customer loyalty CV. The first grace technique with t-count value is greater than t-table ( $4,077 > 1,986$ ), this is reinforced by correlation result with correlation coefficient value of 0.672 which means service quality has strong relationship with customer loyalty. Variable customer satisfaction also have a significant effect on customer loyalty CV. The first grace technique with t-count value is greater than t-table ( $3,453 > 1,986$ ), this is reinforced with correlation result with correlation coefficient value of 0.654 which means customer satisfaction has a strong relationship with customer loyalty so that the first hypothesis and second hypothesis of this study proven.*

*Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction and Customer Loyalty.*

MERCU BUANA

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti secara empiris tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pada konsumen CV. ANUGERAH TEKNIKTAMA di Jakarta). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan populasinya diperoleh dari Pelanggan Yang Sering Melakukan Pembelian di Jakarta dan sampelnya berjumlah 95 responden menggunakan metode purpose sampling serta analisisnya menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan alat bantu software statistika SPSS versi 23.

Hasil penelitian ini meliputi : (1). Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kesimpulan ini ditunjukkan dari hasil uji F dengan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $48,830 > 3,10$ ) dengan nilai signifikansinya  $< \alpha$  ( $0,001 < 0,05$ ). (2). Koefisien determinasi sebesar 0,504 menunjukkan bahwa 50,4% variasi loyalitas pelanggan dapat di jelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan kerja. Sedangkan 49,6% sisanya dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. (3). Hasil uji t menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan CV. Anugrah Tekniktama dengan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $4,077 > 1,986$ ), hal ini diperkuat dengan hasil korelasi dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,672 yang berarti kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat dengan loyalitas pelanggan. Variabel kepuasan pelanggan juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan CV. Anugrah Tekniktama dengan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $3,453 > 1,986$ ), hal ini diperkuat dengan hasil korelasi dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,654 yang berarti kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang kuat dengan loyalitas pelanggan sehingga hipotesis pertama dan hipotesis kedua penelitian ini terbukti.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan