

ABSTRAK

Sejalan dengan kebutuhan masyarakat Indonesia akan tenaga listrik cadangan (dalam hal ini genset) yang semakin tinggi, PT.Hartekprima Listrindo berusaha meningkatkan pelayanan dan menciptakan produk berkualitas untuk mempertahankan dominasinya sebagai salah satu perusahaan perakitan genset terbesar untuk skala nasional.

Dalam dinamika pasar yang persaingan ini dapat kita lihat secara jelas terjadi persaingan antar perusahaan yang satu dengan lainnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan PT.Hartekprima Listrindo.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sangat menentukan loyalitas pelanggan dibuktikan dengan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 14 menghasilkan nilai signifikansi $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$.

Penelitian ini menggunakan kuisioner. Teknik menggumpulkan data menggunakan random sampling. Total sampling yang didapat sebanyak 100 responden.