

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Baju Hazmat di Masa Pandemi Covid-19 ( studi Kasus pada PT. DHYAS MITRA USAHA). Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen PT. DHYAS MITRA USAHA . Sample yang digunakan adalah sebanyak 100 responden, dihitung berdasarkan Teori ( Hair et al, 2010), Metode pengumpulan data menggunakan metode survai dan Literatur, dengan instrument penelitian adalah kusioner. Metode analisi data yang digunakan adalah analis regresi linear berganda, dengan menggunakan program SPSS versi 23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan Kepuasan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian penggunaan baju hazmat di PT.DHYAS MITRA USAHA .

***Kata kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan***

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of Service Quality and Consumer Satisfaction on Customer Loyalty in the Use of Hazmart Clothing during the Covid-19 Pandemic (Case study at PT. DHYAS MITRA USAHA ). The population in this study were 100 consumers of PT. DHYAS MITRA USAHA ) Business Partner . The sample used is 100 respondents , calculated based on the Hair et al ( 2010 ). The data collection method uses the survey method and Literatur, with the research instrument being a questionnaire. The data analysis method used is multiple linear regression analysis, using the SPSS version 23 program. The results of this study indicate that service quality has a positive and insignificant effect on customer loyalty and consumer satisfaction has a positive and significant effect on purchasing decisions using hazmat clothes at PT. DHYAS MITRA USAHA Business Partner .*

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