

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Responden adalah pelanggan PT Link Net di daerah Tangerang. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah *purposive sampling* dan *convenience sampling*, diperoleh total 90 responden, sedangkan metode analisis yang digunakan adalah regresi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan berupa kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Sedangkan dengan menggunakan uji parsial dinyatakan bahwa hanya variabel daya tanggap (*responsiveness*) saja yang secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

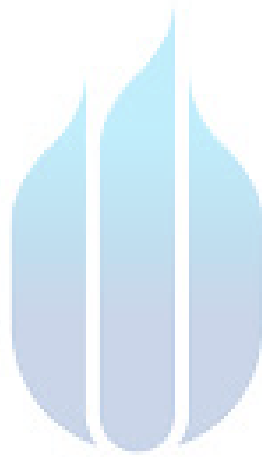
Kata Kunci : Kualitas layanan, loyalitas, *responsiveness*



ABSTRACT

This study aimed to analyze the influence of the dimensions of service quality on customer loyalty. Respondents are customers of PT Link Net in Tangerang. The research was conducted by using questioner and interviews data collection techniques used purposive sampling and convenience sampling, obtained a total of 90 respondents, whereas the method of analysis used is regression . These results indicate the service quality dimensions such as reliability , responsiveness , assurance, empathy and tangible that simultaneously has significant effect on loyalty. While using parsialeous analysis revealed that the only variable responsiveness are significantly affect to customer loyalty.

Keywords: *service quality , loyalty, responsiveness*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA