

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan PT Fantasi Erestama Cemerlang (Amazone) cabang Jogja City Mall Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 70 responden dan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Dari hasil analisis data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan PT Fantasi Erestama Cemerlang cabang Jogja City Mall Yogyakarta adalah sebesar 49,4% yang artinya hubungan antara kedua variabel adalah kuat. Selanjutnya diketahui bahwa t hitung sebesar 4,689 dengan nilai signifikansi 0,000 atau berada $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang menunjukkan koefisien regresi signifikan atau kualitas pelayanan benar-benar berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu koefisien determinan sebesar 24,4% yang berarti 24,4% kualitas pelayanan pada PT Fantasi Erestama Cemerlang (Amazone) cabang Jogja City Mall Yogyakarta mempengaruhi loyalitas pelanggan dan sisanya sebesar 75,6% dipengaruhi oleh faktor lain

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, PT Fantasi Erestama Cemerlang (Amazone).

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of service quality on customer loyalty PT Fantasy Erestama Cemerlang (Amazon) branch Jogja City Mall Yogyakarta. This research uses a quantitative approach to distributing questionnaires to 70 respondents and by using simple linear regression analysis. From the results of data analysts have shown that the impact of service quality on customer loyalty PT Fantasy Erestama Cemerlang branch Jogja City Mall Yogyakarta is 49,4%, which means the relationship between two variables is strong. Furthermore know that t count of 4,689 with a significance value of 0.000 or are ≤ 0.05 , then H_0 is rejected and H_a accepted which showed significant regression coefficient or the quality of service actually significantly affect customer loyalty. In addition determinant coefficient of 24.4%, which means 24,4% of service quality in the PT Fantasy Erestama Cemerlang (Amazon) branch Jogja City Mall Yogyakarta affect customer loyalty and the balance of 75,6% is influenced by other factors.

Keywords: Quality of Service, Customer Loyalty, PT Fantasy Erestama Cemerlang (Amazon).