

## ABSTRAK

**Rival Salpatori, NIM. 3402210261. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Yomart Malangbong Kabupaten Garut Kecamatan Malangbong Kabupaten Garut)”. Dibawah Bimbingan Bapak Faizal Haris Eko Prabowo, S.E., M.M. (Pembimbing I) dan Bapak H. Roni Marsiana Suhendi, S.E., M.M. (Pembimbing II).**

Persaingan ritel modern yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk mampu mempertahankan pelanggan melalui peningkatan kualitas pelayanan dan pemilihan lokasi yang strategis. Yomart Malangbong Kabupaten Garut menjadi salah satu minimarket yang harus menghadapi tantangan tersebut agar dapat menciptakan loyalitas pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui, menganalisis dan mengidentifikasi: 1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Yomart Malangbong Kabupaten Garut Kecamatan Malangbong Kabupaten Garut; 2. pengaruh lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada Yomart Malangbong Kabupaten Garut Kecamatan Malangbong Kabupaten Garut; 3. Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada Yomart Malangbong Kabupaten Garut Kecamatan Malangbong Kabupaten Garut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Sampel sebanyak 100 responden diperoleh melalui teknik *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi, serta uji t dan uji F.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Yomart Malangbong Kabupaten Garut Kecamatan Malangbong Kabupaten Garut dengan nilai F hitung  $55,96 > F$  tabel  $3,09$  dan kontribusi pengaruh sebesar  $53,58\%$ . Temuan ini menunjukkan terdapat pengaruh secara simultan pada kualitas pelayanan dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada Yomart Malangbong Kabupaten Garut Kecamatan Malangbong Kabupaten Garut.

***Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Lokasi, Loyalitas Pelanggan.***