

ABSTRAK

Fahmi Husni, NIM. 3402190468. “Pengaruh Program *Membership Card* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi Pada PT. Eigerindo Multi Produk Industri Store Ciamis)”. Dibawah bimbingan Mochamad Aziz Basari, S.Sos., M.M. (Pembimbing I), dan Risna Kartika, S.E., M.M (pembimbing II).

Penelitian ini difokuskan pada pengaruh program *membership card* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan (Suatu Studi Pada PT. Eigerindo Multi Produk Industri Store Ciamis). Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi : 1] Bagaimana pengaruh program *membership card* terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Eigerindo Multi Produk Industri Store Ciamis?; 2] Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Eigerindo Multi Produk Industri Store Ciamis?; 3] Bagaimana pengaruh program *membership card* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Eigerindo Multi Produk Industri Store Ciamis?. Adapun tujuan ini untuk mengetahui dan menganalisis: 1] pengaruh program *membership card* terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Eigerindo Multi Produk Industri Store Ciamis; 2] Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Eigerindo Multi Produk Industri Store Ciamis; 3] pengaruh program *membership card* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Eigerindo Multi Produk Industri Store Ciamis. Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Teknik sampling yang digunakan yaitu *insidental sampling* 91 orang responden konsumen yang bertransaksi menggunakan member eiger adventure club PT. Eiger Multi Produk Industri Store Ciamis. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan analisis koefisien korelasi, koefisien determinasi, regresi linear berganda dan uji Hipotesis menggunakan Uji signifikansi (Uji t dan Uji F). Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa: 1] Program *membership card* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Eigerindo Multi Produk Industri Store Ciamis; 2] Kualitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Eigerindo Multi Produk Industri Store Ciamis; 3] Program *membership card* dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Eigerindo Multi Produk Industri Store Ciamis.

Kata Kunci : Program *Membership Card*, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan