

## ABSTRAK

**Fika Inayah. NIM 3402190414. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi pada Pelanggan Mega Baja Trans)”  
Dibawah bimbingan Dr. Nana Darna, SE., M.M. (Pembimbing I) dan H. Roni Marsiana Suhendi, S.E., M.M. (Pembimbing II).**

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi pada Pelanggan Mega Baja Trans).

Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi: 1). Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Mega Baja Trans? 2). Bagaimana pengaruh nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Mega Baja Trans? 3). Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Mega Baja Trans? Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis 1). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Mega Baja Trans, 2). Pengaruh nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Mega Baja Trans, 3). Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Mega Baja Trans.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Data diperoleh menggunakan kuesioner dan analisis data yang digunakan adalah analisis data deskriptif dan verifikatif.

Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan besarnya pengaruh 46,03% sedangkan 53,97% dipengaruhi faktor lain hasil hipotesis diperoleh pengaruh yang signifikan dengan  $\alpha=0,05$  dan  $dk=n-2$  diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $8,953 > 1,9855$ ).

Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan besarnya pengaruh 37,87% sedangkan 62,13% dipengaruhi faktor lain hasil hipotesis diperoleh pengaruh yang signifikan dengan  $\alpha=0,05$  dan  $dk=n-2$  diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,5694 > 1,9855$ ).

Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan besarnya pengaruh 51,09% sedangkan 48,91% dipengaruhi faktor lain hasil hipotesis diperoleh pengaruh yang signifikan dengan  $\alpha=0,05$  dan  $dk=n-k-1$  diperoleh nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $48,581 > 3,09$ ).

Diharapkan Mega Baja Trans mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan nilai pelanggan secara bersama-sama sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan**