

ABSTRACT

SIN DIA WIJAYA

1501020428

THE IMPACT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMERS LOYALTY AT CV MARI RASA IN MEDAN

(xvi+71 pages; 4 figures; 37 tables; 9 appendixes)

The rapid growth of services provided by the service sector. Many consumers complain about the low quality of services they receive. These companies are not involved in the modern concept of service quality. Based on the circumstances of the field, researchers want to know the quality of the service that affects customer satisfaction. Services provided are guided by service quality dimensions consisting of responsiveness, reliability, assurance, empathy and physical evidence.

Increasing competition requires businesses to maximize their quality of service to survive performance in business competition and to create customer satisfaction. The purpose of this study is to determine the quality of service quality on customer loyalty in Mari Rasa Bakery.

The type of research used is testing and hypothesis testing quality data using 67 customers from Mari Rasa Bakery. The service quality has an effect on customers loyalty with the result of being able to be seen in a square of 0.976, which means service quality has an effect of 97.6% on customer loyalty and the other 2.4% is the effect from others. From the result of simple linear regression test $Y = 0.720 + 0.786 x$ shows the consistent value of sustainability variable is 0.720 and regression coefficient x of 0.786. The quality of service has a significant effect on customers loyalty. Mari Rasa Bakery management should improve the quality of the Service so that customers Loyalty can always be fulfilled.

Keywords : service quality, customers loyalty, cvmari rasa.

References : 3

ABSTRACT

SIN DIA WIJAYA

1501020428

DAMPAK KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI CV MARI RASA DI MEDAN

(xvi+71 halaman; 4figur; 37tabel; 9lampiran)

Pesatnya pertumbuhan layanan yang disediakan oleh sector layanan. Banyak konsumen mengeluh tentang rendahnya kualitas layanan yang mereka terima, perusahaan-perusahaan ini tidak terlibat dalam konsep kualitas layanan modern. Berdasarkan keadaan lapangan, peneliti ingin mengetahui kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Layanan yang diberikan, dipandu oleh dimensi kualitas layanan yang terdiri dari daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, dan buktifisik..

Meningkatnya persaingan membutuhkan bisnis untuk memaksimalkan kualitas layanan mereka untuk bertahan dalam kinerja dalam persaingan bisnis dan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di Mari Rasa Bakery.

Jenis penelitian yang digunakan adalah pengujian dan pengujian kualitas data dengan menggunakan 67 pelanggan dari Mari Rasa Bakery. Kualitas layanan memiliki efek pada loyalitas pelanggan dengan hasil yang dapat dilihat di kuadrat 0,976, yang berarti kualitas layanan memiliki efek 97,6% pada loyalitas pelanggan dan lainnya 2,4% adalah efek dari orang lain. Dari hasil uji regresi linier sederhana $Y = 0,720 + 0,786 x$ menunjukkan nilai konsisten variable keberlanjutan adalah 0,720 dan koefisien regresi x sebesar 0,786. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Manajemen Mari Rasa Bakery harus meningkatkan kualitas Layanan sehingga Loyalitas pelanggan dapat selalu terpenuhi.

Kata Kunci : kualitas layanan. Loyalitas pelanggan, cv mari rasa.

Daftar Pustaka : 3