

ABSTRACT

LETISIA DEWI

00000016998

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TOWARDS CUSTOMER LOYALTY AT CV SERIBU SATU FOOD INDUSTRY IN STABAT NORTH SUMATERA

(xv+63pages; 9figures; 36tables; 11appendixes)

With today's increasingly fierce competition in the service industry, companies need to pay attention on its service quality. The purpose of doing this research is to find out how much the influence of service quality on customer loyalty conducted at CV Seribu Satu Food Industry.

This research used theories about service quality and customer loyalty. The framework of this research is to figure out the relationship between service quality and customer loyalty.

The data collection technique used in this study includes quantitative, descriptive, and correlation approach, which involved questionnaires distribution. Moreover, the writer used convenience sampling technique, by which this method is extremely speedy, easy, readily available, and cost effective, causing it to be an attractive option to most researchers.

Questionnaires were distributed to CV Seribu Satu Food Industry with the samples of 89 customers. The data collected are considered valid, reliable, normal and linear. Based on the results of the research, it was stated that simple linear regression showed equation of $Y = 3.801 + 0.674X$, which means that service quality has a straight relationship with customer loyalty. When the service quality increases, the customer loyalty will also increase.

At the end of the research, the research showed that service quality has impact towards customer loyalty at CV Seribu Satu Food Industry. On correlation test, the result showed that the variable had a positive impact towards other, in which the determination test stated that it had 40.2% of effect. The recommendation from the writer for the next researcher is to explain more about other factors that impact customer loyalty.

Keywords : Service Quality, Customer Loyalty, Entrepreneurship

References : 22

ABSTRAK

LETISIA DEWI

00000016998

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI CV SERIBU SATU FOOD INDUSTRY STABAT SUMATERA UTARA

(xv+63halaman; 9figur; 36tabel; 11appendix)

Semakin ketatnya persaingan dalam bisnis jasa, perusahaan perlu memperhatikan kualitas layanannya. Tujuan melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan yang dilakukan di CV Seribu Satu Food Industry.

Penelitian ini menggunakan teori tentang kualitas layanan dan loyalitas pelanggan. Kerangka kerja penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, deskriptif, dan korelasi, yang meliputi distribusi kuesioner. Selain itu, penulis menggunakan teknik convenience sampling. Metode ini sangat cepat, mudah, tersedia, dan hemat biaya, menjadikannya pilihan yang menarik bagi sebagian besar peneliti.

Kuisisioner diberikan kepada CV Seribu Satu Food Industry dengan sampel 89 pelanggan. Data yang dikumpulkan dianggap valid, dapat diandalkan, normal dan linier. Berdasarkan hasil penelitian, dinyatakan bahwa regresi linier sederhana menunjukkan persamaan $Y = 3,801 + 0,674X$. yang berarti bahwa kualitas layanan memiliki hubungan langsung terhadap loyalitas pelanggan. Ketika kualitas layanan meningkat, loyalitas pelanggan juga akan meningkat.

Pada akhir penelitian, penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan di CV Seribu Satu Food Industry. Pada uji korelasi, ini menunjukkan bahwa variabel memiliki dampak positif terhadap yang lain, yang dinyatakan oleh uji determinasi memiliki pengaruh 40,2%. Rekomendasi dari penulis untuk peneliti berikutnya adalah untuk menjelaskan lebih lanjut tentang faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan, Kewirausahaan