

ABSTRAK

Wahyu Agung Waluyo. 931409138 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Karsa Utama Mall Kota Gorontalo”. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo, 2013. Dibawah bimbingan Dr. Abd. Rahman Pakaya, M.Si, dan Ramlan Amir Isa, SE.MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran angket kepada pelanggan Karsa Utama Mall Kota Gorontalo dengan jumlah responden sebanyak 96 orang yang kemudian diolah secara statistik melalui Analisis regresi Berganda.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, nilai koefisien regresi linear berganda diperoleh nilai berikut: $\hat{Y} = 0.054 + 0.934X_1 + 0.057X_2$ hal ini berarti bahwa setiap terjadi perubahan satu satuan pada variabel kualitas pelayanan (X_1), maka akan diikuti oleh perubahan rata-rata variabel loyalitas pelanggan (Y), begitu pula juga sebaliknya. Setiap terjadi perubahan satu satuan pada variabel kepuasan pelanggan (X_2) maka akan mempengaruhi perubahan satu satuan pada variabel loyalitas pelanggan (Y). Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada karsa utama mall kota gorontalo yang dibuktikan dengan nilai r square (r^2) = 0.992. Artinya besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 99.2%.

Hasil penelitian juga diperoleh hasil uji signifikan persamaan regresi dengan nilai t_{hitung} untuk $X_1 = 11.862$ sedangkan nilai t_{hitung} $X_2 = 0.757$ pada $\alpha = 0.05 = 1.671$. Jadi nilai $t_{hitung} X_{1, X_2} > t_{tabel}$, artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Karsa Utama Mall kota Gorontalo.

Kata kunci : *kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.*