

## ABSTRAK

**IRSYAD R.PAKARAIN, 931 410 094.** 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Cinema Cafe 7pm Kota Gorontalo". Skripsi, Gorontalo , Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo. Dibawah bimbingan **Bapak Dr.Hamzah Yunus.,M.pd** selaku bimbingan I dan **Bapak Djoko Lesmana Radji.,S.pd.M.si** selaku pembimbing II.

Metode kuantitatif digunakan untuk meramalkan pengaruh antara variabel yang satu dengan variabel yang lain, dalam penelitian ini yaitu variable **X (KUALITAS PELAYANAN)** merupakan variable independen (bebas) dan variable **Y (LOYALITAS KONSUMEN)** merupakan variable dependen (terikat). Instrument yang digunakan adalah data primer serta untuk menganalisis data digunakan analisis regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien regresi linear sederhana dari data kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Cinema Cafe 7pm Gorontalo, terlihat dari  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$ . Adapun hipotesis yang diajukan adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas konsumen pada Cinema Cafe 7pm Kota Gorontalo. Variabel kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap loyalitas konsumen sebesar 21%, dan sisanya 79% ditentukan oleh faktor-faktor lain baik dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan. Untuk Uji linieritas persamaan regresi yang telah ditetapkan bahwa  $F_{hitung} 5,58 \geq F_{daftar} 4,04$  ( $5,58 \geq 4,04$ ) dengan pengujian regresi linier tersebut diatas benar-benar signifikan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen