

ABSTRAK

Faktor penentu loyalitas konsumen diantaranya adalah kualitas pelayanan.. Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada GraPari rancaekek kabupaten bandung secara parsial dan simultan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada GraPari rancaekek kabupaten bandung secara parsial dan simultan. Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X), dan loyalitas pelanggan (Y). Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linear sederhana menggunakan SPSS release 17. Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linear sederhana $Y = 0,093 + 0,959 X$. Uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen secara simultan. Koefisien korelasi (R) adalah sebesar 0,738. Nilai tersebut berada antara nilai 0,60 – 0,799 artinya Kualitas Pelayanan (Variabel X) memiliki keeratan hubungan yang Kuat dengan loyalitas konsumen (Variabel Y). Koefisien determinasi diketahui bahwa koefisien determinasinya adalah sebesar 0,545 atau 54,5 persen, artinya variabel Kualitas Pelayanan (Variabel X) mempunyai pengaruh terhadap loyalitas konsumen pada GraPARI Telekomunikasi Selular Rancaekek (Variabel Y) sebesar 54,5 persen dan sisanya sebesar 45,5 persen dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen.

ABSTRACT

The determinants of consumer loyalty include the quality of service .. The problem in this study is whether the quality of service influence on consumer loyalty in GraPari rancaekek district bandung partially and simultaneously. The purpose of this study to determine the effect of service quality on customer loyalty in GraPari rancaekek district bandung partially and simultaneously. The variables in this study are service quality (X), and customer loyalty (Y). The data collection method used is questionnaire. The data analysis method used is descriptive analysis and simple linear regression analysis using SPSS release 17. The results obtained by simple linear regression equation $Y = 0,093 + 0,959 X$. Partial test (t test) indicate that service quality have significant effect to consumer loyalty. Simultaneous test (F test) shows that service quality significantly influence consumer loyalty simultaneously. The correlation coefficient (R) is 0.738. The value is between 0,60 - 0,799 meaning Quality of Service (Variable X) has a strong relationship relationship with consumer loyalty (Variable Y). Coefficient of determination known that the coefficient of determination is equal to 0,545 or 54,5 percent, meaning variable Quality of Service (Variable X) has an influence on consumer loyalty on GraPARI Telekomunikasi Selular Selular Rancaekek (Variable Y) of 54.5 percent and the remaining 45.5 percent affected By another factor.

Keywords: Service Quality, Consumer Loyalty