

## **ABSTRAK**

Metrada Faukal. Stambuk 10572 04547 13, **Analisis Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Alauddin Makassar**, dibimbing oleh H. Abd Rahman Rahim dan Samsul Rizal.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Alauddin Makassar.

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Alauddin Makassar, dengan menjangk 95 orang pelanggan sebagai sampel, sedangkan pengumpulan data menggunakan teknik observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Untuk menjelaskan karakteristik responden menggunakan analisis persentase, sedangkan untuk menjelaskan deskripsi penelitian yang berkaitan dengan hipotesis dianalisis dengan menggunakan analisis : Regresi Linear Sederhana, dan Koefisien Determinasi.

Hasil perhitungan determinasi menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memberi pengaruh sebesar 62,3% terhadap variabel loyalitas pelanggan, sedangkan selebihnya yaitu sebesar 37,7% adalah dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan**