

## ABSTRAK

**Muhammad arif,** stambuk 105720445713, **Pengaruh Nilai Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas (Pelanggan PT. Sinar Galesong Mandiri Makassar)** dibimbing oleh Moh. Aris Pasigaidan Muh. Nur Rasyid.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari, nilai dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas dalam memilih PT Sinar Galesong mandiri Makassar dalam membeli kendaraan roda dua dan produk yang dipasarkan,

Metode teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel secara sengaja. Penelitian ini menggunakan metode Analisis Regresi linear berganda dan pengelola data primer menggunakan program SPSS (Statistical Product and Service Solutions)

Pengaruh variable kelompok acuan ( $X_1$ ), nilai ( $X_2$ ), kepuasan pelanggan, berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (pelanggan PT Sinar Galesong mandiri Makassar) dari hasil analisis uji F. Dari hasil analisis regresi dapat diketahui bahwa secara bersama-sama variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini dibuktikan dengan nilai F-hitung sebesar 11,197 lebih besar dibandingkan nilai F-tabel 3,19 dengan nilai signifikansi (sig) 0,000. Karena nilai signifikansi (sig) jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi dapat dikatakan bahwa disiplin kerja dan loyalitas karyawan, secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh sangat signifikan terhadap loyalitas (studi pada pelanggan PT Sinar Galesong mandiri Makassar). Hasil uji t (parsial) antar variabel nilai pelanggan terhadap variabel loyalitas pelanggan seperti yang terlihat pada tabel 10 menunjukkan nilai probabilitas atau nilai sig sebesar 0,01 yang lebih kecil dari 0,05 dan t-hitung 3,394 > 2,010 t-tabel.

Hal ini berarti bahwa nilai pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas (studi pada pelanggan PT Sinar Galesong Mandiri Makassar). Hasil uji t (parsial) antara variabel kepuasan pelanggan terhadap variabel loyalitas pelanggan didapatkan nilai t-hitung 0,430 yang lebih kecil dibandingkan t-tabel 2,010 dan nilai sig 0,669 yang jauh lebih besar dari 0,05. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa pengaruh kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan pada PT Sinar Galesong Mandiri Makassar tidak signifikan.

**Kata kunci : nilai dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas.**