

## ABSTRAK

**SUNARDI, Tahun 2024. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Bintang Makassar Cabang Alauddin*. Skripsi. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Pembimbing I Bapak Moh. Aris Pasigai dan Pembimbing II Ibu Syarthini Indrayani.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan toko Bintang Makassar Cabang Alauddin. Untuk mencapai tujuan tersebut maka peneliti menggunakan indikator-indikator untuk mengukur variabel tersebut. Pada variabel kualitas pelayanan indikator yang digunakan yakni keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Adapun pada variabel loyalitas pelanggan, indikator yang digunakan yakni pembelian ulang, membeli antar lini produk atau jasa, mereferensikan produk kepada orang lain, dan menunjukkan kekebalan terhadap daya tarik pesaing. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data yakni observasi, kuesioner dan dokumentasi yang diuji validitas dan reliabilitas. Sampel yang digunakan yaitu teknik purposive sampling dengan teknik analisis data menggunakan bantuan program SPSS yang terdiri dari uji asumsi klasik, uji regresi linear dan koefisien determinan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator yang digunakan untuk setiap variabel menunjukkan bahwa gambaran kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan toko Bintang Makassar Cabang Alauddin berada pada kategori sangat baik. Selain itu, berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana dan koefisien determinan diperoleh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan toko Bintang Cabang Alauddin.

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

## ABSTRACT

**SUNARDI, 2024. *The Influence Of Service Quality On Customer Loyalty at Bintang Makassar Store Alauddin Brach.*Thesis. Manajemen Study Program, Faculty Of Economics and Business,Muhammadiyah University of Makssar. Supervised by: Supervisor I Mr. Moh. Aris Pasigai and Supervisor II Mrs. Syarthini Indrayani**

*This study aims to determine how the description and influence of service quality on customer loyalty at Bintang Makassar store Alauddin Branch. To achieve this goal, the researchers used indicators to measure these variables. In the service quality variable, the indicators used are reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. As for the customer loyalty variable, the indicators used are repeat purchases, buying between product or service lines, referencing products to others, and showing immunity to competitors' attractiveness. In this study, the method used is quantitative method, with data collection techniques namely observation, questionnaires and documentation that are tested for validity and reliability. The sample used is purposive sampling technique with data analysis technique using SPSS program which consists of classical assumption test, linear regression test and determinant coefficient.*

*The results showed that the indicators used for each variable showed that the description of service quality and customer loyalty at the Bintang Makassar store, Alauddin Branch was in the very good category. In addition, based on the results of simple linear regression and determinant coefficients, it is found that service quality has a significant effect on customer loyalty at the Bintang Branch Alauddin store.*

**Keywords:** Service Quality, Customer Loyalty