

ABSTRAK

MULTASAMSI.2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Di PT. Hajjah Fatimah Indo Group Kabupaten Bantaeng. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Buyung Romadhoni, dan Sherry Edelia Natrir Kalla.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen di PT. Hajjah Fatimah Indo Group. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Metode yang digunakan adalah metode statisti atau metode (pengukuran), teknik pengambilan data pada penelitian ini adalah dengan Kuisisioner atau Angket yang merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pelanggan PT. Hajjah Fatimah Indo Group Kabupaten Bantaeng dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis sampel sampling purposive dan sample berjumlah 153. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif yang dituangkan dalam bentuk persentase menggunakan fasilitas SPSS 25. Dan diperoleh hasil bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen berdasarkan hasil analisis tabel, menunjukkan bahwa r hitung 0,576 dan nilai signifikan (Sig) 0,00. Oleh karna itu, nilai t hitung 3,561 > t tabel 1,975 dan nilai signifikan 0,00 dengan ketentuan dasar pengambilan keputusan < 0,05 maka hipotesis yang berbunyi "Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada konsumen PT. Hajjah Fatimah Indo Group Kabupaten Bantaeng" diterima. Dan untuk pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen pada tabel diatas menunjukkan bahwa r hitung 0,576 dan nilai signifikan (Sig) 0,00. Oleh karena itu, t hitung 4,360 > t tabel 1,975 dan nilai signifikan sebesar 0,00 dengan ketentuan dasar pengambilan keputusan < 0,05, maka hipotesis yang berbunyi "Ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelayanan" diterima.

Kata Kunci : Loyalitas konsumen, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

MULTASAMSI.2024. The Influence Of Service Quality And Costumer Satisfaction On Consumer Loyalty At PT. Hajjah Fatimah Indo Group Bantaeng. Thesis. Departement of Management, Faculty of Economics and Business, Universitas Muhammadiyah Makassar. Main Supervisor by: Buyung Romadhoni and Sherry Edelia Natrir Kalla.

This research aims to determine the influence of service quality and customer satisfaction on consumer loyalty at PT. Hajjah Fatimah Indo Group . This research is a type of quantitative descriptive research. The method used is a statistical method or method (measurement), the data collection technique in this research is a questionnaire or questionnaire which is a data collection technique carried out by giving a set of questions or written questions to respondents to answer. In this research, the population is customers of PT. Hajjah Fatimah Indo Group Bantaeng Regency and the sample used in this research is a purposive sampling type and the sample number is 153. The data analysis technique uses quantitative descriptive analysis which is expressed in the form of percentages using SPSS 25. And the results obtained show that the influence of service quality on consumer loyalty Based on the results of the table analysis, it shows that the calculated r is 0.576 and the significant value (Sig) is 0.00. Therefore, the calculated t value is 3.561 > t table 1.975 and the significant value is 0.00 with the basic decision making provisions < 0.05, so the hypothesis reads "There is a significant influence between service quality on consumer loyalty among PT consumers. Hajjah Fatimah Indo Group Bantaeng Regency" was accepted. And for the influence of customer satisfaction on consumer loyalty in the table above, it shows that the calculated r is 0.576 and the significant value (Sig) is 0.00. Therefore, t count is 4.360 > t table 1.975 and the significant value is 0.00 with the basic decision making provisions < 0.05, then the hypothesis which reads "There is a significant influence between customer satisfaction and service loyalty" is accepted.

Keywords: Consumer loyalty, service quality, customer satisfaction.

