

ABSTRAK

Zunika Prasiska, 1950210162, Pengaruh Program *Membership Card* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Minimarket Assanda Kudus).

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui Pengaruh Program *Membership Card* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Minimarket Assanda Kudus. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif dengan sampel sebanyak 100 responden pelanggan yang mempunyai membership card di Minimarket Assanda Kudus. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rancangan *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji hipotesis dilakukan melalui analisis regresi linier berganda, uji t-test, uji f-test dan koefisien determinasi dengan alat bantu *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program *membership card* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,395 > 1,984$) dan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$), dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,539 > 1,984$) dan nilai signifikansi ($0,013 < 0,05$). Berdasarkan hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa Program *Membership Card* dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Minimarket Assanda Kudus.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan, program *membership card*.