

ABSTRAK

Sania Hanim Inayah (2020210007) “Pengaruh *Service Quality*, *Brand Image*, dan Religiusitas terhadap *Customer Loyalty* pada Pelanggan Rabbani Kudus”

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *service quality*, *brand image*, dan religiusitas terhadap *customer loyalty* pada pelanggan Rabbani Kudus. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Populasi dalam penelitian adalah konsumen pada Rabbani Kudus dan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik pendekatan *purposive sampling* dengan jumlah sampel yaitu 100 responden. Metode pengumpulan data ini menggunakan metode kuesioner skala *likert*. Pengujian data penelitian yaitu uji instrumen (uji validitas, uji reliabilitas) uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas), uji hipotesis (analisis regresi berganda, uji t, uji f, dan Koefesien determinasi) metode analisis data menggunakan program SPSS 26.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *service quality* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *customer loyalty* pada pelanggan Rabbani Kudus dengan nilai t hitung $< t$ tabel yaitu $-5.258 < 1,984$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Variabel *brand image* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* pada pelanggan Rabbani Kudus dengan nilai t hitung $5.932 > 1,984$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Variabel religiusitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* pada pelanggan Rabbani Kudus dengan nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $4.761 > 1,984$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sedangkan uji simultan dari nilai f hitung $>$ nilai f tabel yaitu $33.222 > 2.70$. besarnya pengaruh *service quality*, *brand image*, dan religiusitas terhadap *customer loyalty* ditunjukkan oleh *Adjusted R Square* sebesar 45,8% sedangkan sisanya 54,25 dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata kunci : *service quality*, *brand image*, religiusitas, *customer loyalty*.