

ABSTRAK

Tri Supriyadi. NIM. 1420320020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada PO. Haryanto Kudus.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap loyalitas konsumen pada PO. Haryanto Kudus. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu melakukan penelitian di lapangan untuk memperoleh data atau informasi secara langsung. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda, uji t parsial, uji F dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada PO. Haryanto Kudus, berdasarkan nilai t hitung lebih besar t tabel ($2,468 > 1,99167$). Daya tanggap tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen di PO. Haryanto Kudus, berdasarkan nilai t hitung lebih kecil t tabel ($1,298 < 1,99167$). Jaminan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada PO. Haryanto Kudus, berdasarkan nilai t hitung lebih besar t tabel ($3,201 > 1,99167$). Empati berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada PO. Haryanto Kudus, berdasarkan nilai t hitung lebih besar t tabel ($2,343 > 1,99167$). Bukti fisik berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada PO. Haryanto Kudus, berdasarkan nilai t hitung lebih besar t tabel ($2,918 < 1,99167$). Berdasarkan hasil perhitungan uji simultan (uji F) diperoleh nilai koefisien F sebesar 4,786 pada taraf signifikansi 0.001, berdasarkan perhitungan tersebut, maka hipotesis keenam yang berbunyi bahwa kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada PO. Haryanto Kudus.

Kata Kunci : *Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, Loyalitas Konsumen.*