

ABSTRAK

Andra Fahreza, NIM : 1520310130, Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PO. New Shantika). Skripsi Institut Agama Negeri Islam Kudus (IAIN Kudus).

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di PO. New Shantika di Jepara. Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*) pendekatan kuantitatif. Jenis data kuantitatif dalam penelitian ini merupakan jenis data kuantitatif, dengan menggunakan metode penelitian yaitu kuesioner atau angket dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan metode *simple random sampling*. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sejumlah 96 responden. Hasil penelitian dan analisis dapat diketahui bahwa, *pertama* terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, hal ini ditunjukkan dengan Hasil pengujian statistik kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan nilai t hitung 3,219 dengan nilai t tabel 1,665 dan nilai p value (sig) 0,002 yang berada di bawah 0,05 (tingkat signifikan). Ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar daripada t tabel ($3,219 > 1,665$). *Kedua* terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan hasil pengujian statistik fasilitas terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan nilai t hitung 2,133 dengan nilai t tabel 1,665 dan nilai p value (sig) 0,036 yang berada di bawah 0,05 (tingkat signifikan). Ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar daripada t tabel ($2,133 > 1,665$). *Ketiga* terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan hasil pengujian statistik kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan nilai t hitung 2,448 dengan t tabel 1,665 dan nilai p value (sig) 0,016 yang berada dibawah 0,05 (tingkat signifikan). Ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar daripada t tabel ($2,448 > 1,665$). *Keempat* Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di PO. New Shantika, ini di buktikan dengan nilai F hitung lebih besar daripada F tabel yaitu ($233,416 > 2,70$). Artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan secara bersamaan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan nilai koefisien signifikan 0,002 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,002 < 0,05$).

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Fasilitas, Kepuasan pelanggan, Loyalitas pelanggan