

ABSTRAK

M. Faiyun Naim. NIM. 1320220025. Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Toko Busana Muslim Ilham Komplek Menara Kudus.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Toko Busana Muslim Ilham Komplek Menara Kudus. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen Toko Busana Muslim Ilham Komplek Menara Kudus. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen Toko Busana Muslim Ilham Komplek Menara Kudus.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan sasaran penelitiannya masyarakat, baik masyarakat secara umum maupun masyarakat secara khusus. Sampel penelitian ini merupakan konsumen Toko Busana Ilham Komplek Menara Kudus berjumlah 97 responden. 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.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Toko Busana Muslim Ilham Komplek Menara Kudus, berdasarkan nilai demikian t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($2,491 > 1,98552$). Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen Toko Busana Muslim Ilham Komplek Menara Kudus, berdasarkan nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($2,776 > 1,98552$). Terdapat pengaruh kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen Toko Busana Muslim Komplek Menara Kudus, berdasarkan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($5,016 > 3,09$).

Kata Kunci : *Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen.*