

ABSTRAK

Muhamad Minarto , Nim : 1520310120, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Konveksi Originality Pati)

Tujuan dari penelitian ini adalah: *Pertama*, Untuk mengetahui secara parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Konveksi Originality Pati. *Kedua*, Untuk mengetahui secara parsial pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada Konveksi Originality Pati. *Ketiga*, Untuk mengetahui pengaruh secara simultan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada Konveksi Originality Pati.

Metode penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling insidental. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sejumlah 90 konsumen Konveksi Originality. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan jenis penelitian lapangan. Metode analisis data menggunakan metode analisis regresi berganda dengan bantuan program olah data SPSS versi 23 *for windows*.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama, terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Konveksi Originality Pati dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel. Kedua, Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen di Konveksi Originality Pati. dengan nilai t hitung lebih besar dari t table. Ketiga, Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen secara bersama-sama terhadap Keputusan loyalitas konsumen di Konveksi Originality Pati dengan nilai f hitung lebih besar dari f tabel.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan , Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen