

## **ABSTRAK**

### **MUHAMAD FEBRIAN NIM 2018110009. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO MAINAN MAO KOTA BEKASI.**

**Dibawah bimbingan: Ani siska MY,SH,MM,MSM selaku Dosen Pembimbing.**

Dunia usaha telah dilanda proses globalisasi yang memberikan dampak besar salah satunya terhadap bisnis mainan. Bisnis mainan merupakan bisnis yang mengalami perkembangan dan peminat yang sangat banyak, serta naik dan turunnya penjualan secara signifikan menjadi salah satu hal yang melatar belakangi penelitian. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Toko Mainan MAO serta pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Mainan MAO Kota Bekasi. Metode Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif yaitu dijelaskan secara deskriptif dengan menggunakan angka sebagai alat ukur penilaian. Data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder, yaitu data primer didapatkan melalui pembeli pada Toko Mainan MAO dalam bentuk kuesioner kepada 100 pelanggan dan data sekunder diambil dari laporan data penjualan Toko Mainan MAO pada tahun 2021.

Hasil tertinggi pada kualitas pelayanan sebesar 4,22 dalam dimensi kesopanan dengan pernyataan adanya sikap pada diri karyawan Toko Mainan MAO untuk selalu mengutamakan kesopanan dalam melayani pelanggan. Sedangkan pada loyalitas pelanggan mendapat nilai tertinggi 4,12 terdapat pada dimensi hal positif dengan pernyataan pelanggan akan mengatakan hal positif terkait toko baik itu pengalamannya ketika membeli atau hanya sekedar mengunjungi. Dari hasil perhitungan regresi linier sederhana dan uji t mendapat hasil konstanta sebesar 223 dan nilai kualitas pelayanan sebesar 0,400. serta dari hasil nilai t hitung sebesar  $18,889 > 1654$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti menunjukkan adanya dampak yang positif dan signifikan dari Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Mainan MAO. Jadi, hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Toko Mainan MAO Sangat Baik. kemudian pelanggan merasa Puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Toko Mainan MAO.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Pelanggan, Loyalitas Pelanggan. iii

## **ABSTRACT**

**MUHAMAD FEBRIAN NIM 2018110009. EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY IN MAO TOY STORE BEKASI CITY. Under the guidance of: Anisiska MY,SH,MM,MSM as a Advisor.**

The business world has been hit by a process of globalization that has had a major impact on the toy business. The toy business is a business that is experiencing growth and has a large number of enthusiasts, and the significant rise and fall of sales is one of the things behind the research. This research was conducted to determine the quality of service at the MAO Toy Store and its effect on customer loyalty at the MAO Toy Store in Bekasi City. This research method uses descriptive quantitative analysis, which is described descriptively by using numbers as an assessment tool. The data in this study uses primary and secondary data, namely primary data obtained through buyers at the MAO Toy Store in the form of a questionnaire to 100 customers and secondary data taken from the MAO Toy Store sales data report in 2021.

The highest result on service quality is 4.22 in the dimension of politeness with a statement that there is an attitude in MAO Toy Store employees to always prioritize politeness in serving customers. While for customer loyalty, the highest score of 4.12 is found in the positive dimension with statements that customers will say positive things about the store, whether it's their experience when buying or just visiting. From the results of simple linear regression calculations and t-test results obtained constants of 223 and the value of service quality of 0.400. and from the results of the t-count value of  $18.889 > 1654$  and a significance value of  $0.000 < 0.05$ , which means that there is a positive and significant impact of Service Quality on Customer Loyalty at the MAO Toy Store. So, the results of the study indicate that the quality of service on customer loyalty at the MAO Toy Store is very good. then the customer is satisfied with the quality of service provided by the MAO Toy Store.

Keywords: Service Quality, Customer, Customer Loyalty.