

ABSTRAK

PURWANTO. NIM 2018116229. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Perusahaan Jasa Konsultan Perijinan PT Rajawali Tunggal Abadi Dibawah bimbingan Ibu Dr. Levyda, SE, MM.

Peningkatan jumlah badan usaha perusahaan di Indonesia sangat pesat, hal itu menjadi peluang besar bagi perusahaan jasa. PT Rajawali Tunggal Abadi merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang jasa konsultan yang menyelesaikan masalah terkait perijinan. Tujuan dalam penelitian ini yaitu menjawab (1) Bagaimana kualitas pelayanan di PT Rajawali Tunggal Abadi. (2) Bagaimana kepuasan pelanggan PT Rajawali Tunggal Abadi. (3) Bagaimana loyalitas pelanggan PT Rajawali Tunggal Abadi. (4) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan PT Rajawali Tunggal Abadi. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner. Populasi pengumpulan data ini adalah orang yang telah menggunakan jasa dari PT Rajawali Tunggal Abadi. Adapun jumlah sampel diambil sebanyak 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah Regresi Linear dengan menggunakan uji T. Hasil penelitian variabel X1 diperoleh nilai Sig 0,330 > 0,05 dan nilai t hitung 0,980 < t tabel 1,988 sehingga Ho diterima H1 ditolak. Hasil penelitian variabel X2 diperoleh nilai Sig 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung 5,502 > t tabel 1,988. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak H2 diterima. Untuk mengetahui signifikan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan bersama sama berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dilakukan uji F. Hasil perhitungan dengan SPSS ver 22 didapat nilai Sig 0,000 < 0,05 dan nilai F hitung 86,021 > F tabel 3,15. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H3 diterima yang berarti bahwa ada pengaruh simultan dari variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. Selanjutnya agar tingkat loyalitas pelanggan semakin meningkat maka manajemen perusahaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas, Jasa Konsultan

ABSTRACT

PURWANTO. NIM 2018116229. The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty Licensing Consulting Service Company PT Rajawali Tunggal Abadi Under the guidance of Dr. Levida, SE, MM.

The increase in the number of corporate business entities in Indonesia is very rapid, this is a great opportunity for service companies. PT Rajawali Tunggal Abadi is a company engaged in consulting services that solves problems related to licensing. The purpose of this study is to answer (1) how is the quality of service at PT Rajawali Tunggal Abadi. (2) How is the customer satisfaction of PT Rajawali Tunggal Abadi. (3) How is PT Rajawali Tunggal Abadi's customer loyalty. (4) How does the influence of service quality and customer satisfaction on customer loyalty of PT Rajawali Tunggal Abadi. Data collection techniques were carried out by distributing questionnaires. The population for collecting this data is people who have used the services of PT Rajawali Tunggal Abadi. The number of samples taken by 100 respondents. The analytical method used is Linear Regression using the T test. The results of the X1 variable research obtained a Sig value of $0.330 > 0.05$ and a t-count value of $0.980 < t\text{-table } 1.988$ so that H_0 is accepted H_1 is rejected. The results of the X2 variable research obtained a Sig value of $0.000 < 0.05$ and a t-value of $5.502 > t\text{table of } 1.988$. So it can be concluded that H_0 is rejected H_2 is accepted. To determine the significant effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty, F test was carried out. The results of calculations with SPSS ver 22 obtained a Sig value of $0.000 < 0.05$ and an calculated F value of $86.021 > F\text{ table } 3.15$. So it can be concluded that H_0 is rejected and H_3 is accepted, which means that there is a simultaneous effect of the variables of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. Furthermore, in order to increase the level of customer loyalty, company management needs to improve service quality and customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Loyalty, Consulting Services