ABSTRAK

“Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB) ”.
Oleh: Teguh Mulyadi, dibawah bimbingan, Trustorini Handayani SE.,M.Si

Setiap perusahaan dengan cepat melakukan perubahan yang sangat mendasar dalam perusahaannya yaitu salah satunya ialah melakukan pelayanan yang terbaik bagi setiap pelanggan, agar pelanggan merasa puas, dan selanjutnya pelanggan memberikan loyalitasnya kepada perusahaan perusahaan itu sendiri.

Tujuan penelitian ini antara lain yaitu, (1) Untuk mengetahui Bagaimana kualitas layanan pada Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB), (2) Untuk mengetahui Bagaimana kepuasan Pelanggan pada Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB), (3) Untuk mengetahui Bagaimana loyalitas Pelanggan pada Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB), (4) Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB)

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif dengan sampel sebanyak 100 orang yang merupakan konsumen yang datang ke Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB), serta menggunakan analisis Jalur untuk mengethui model matematis, analisis korelasi *product moment(pearson)*, untuk menghitung tingkat keeratan hubungan analisis determinasi untuk mengetahui pengaruhnya. Untuk memudahkan dalam proses pengolahan data, penulis menggunakan *software SPSS for window versi 18.0*.

Hasil yang diperoleh bahwa Kualitas Layanan dan Kepuasaan pelanggan mempunyai hubungan yang kuat dan positif terhadap Loyalitas Pelanggan yaitu dengan korelasi ® sebesar 0,506 sedangkan besarnya pengaruh terhadap kualitaslayanan dan kepuasan pelanggan adalah sebesar 47,8% yang diukur dengan menggunakan rumus koefisien determinasi, dan sisanya 52,2% merupakan pengaruh faktor lain. Hasil perhitungan uji hipotesis di peroleh bahwa t hitung lebih besar dari t tabel (5,704>3,833) Ho ditolak. Yang berarti adanya hubungan yang signifikan antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB).

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan