

ABSTRAK

Meningkatkan kualitas pelayanan untuk memuaskan pelanggan dengan tujuan menumbuhkan loyalitas pelanggan merupakan salah satu hal yang menjadi tujuan bagi setiap perusahaan terlebih perusahaan jasa. Parahyangan *Golf Club* Bandung merupakan salah satu tempat yang diminati pemain golf dalam dunia usaha tempat olahraga *golf*. Bersaing dengan 7 perusahaan *golf* lainnya di kota Bandung menjadikan Parahyangan *Golf Club* harus selalu siap memberikan layanan maksimal terhadap konsumen yang datang, terlebih lagi perusahaan ini merupakan perusahaan yang baru bergerak dibidang *golf* dibandingkan dengan perusahaan *golf* lainnya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Parahyangan *Golf Club* Bandung. Dimana variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan variabel dependen adalah Loyalitas pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada Parahyangan *Golf Club* Bandung yang berlokasi di jalan Saridewata No. 1 Kabupaten Bandung.

Metode pengumpulan data yang digunakan dengan penyebaran kuesioner atau angket yang telah diisi oleh pelanggan Parahyangan *Golf Club* Bandung sebagai responden. Pengambilan sampel sebanyak 100 orang pelanggan dengan menggunakan menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan metode teknik *sampling incidental*.

Metode penelitian dalam skripsi ini yaitu dengan metode deskriptif Verifikatif dengan analisis yang digunakan meliputi uji Validitas, Uji reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Regresi Linier Sederhana, Uji koefisien korelasi dan Uji koefisien Determinasi. Pengujian hipotesis dengan Uji parsial (Uji t) dengan hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Parahyangan *Golf Club* Bandung.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Improving service quality to satisfy customers with the aim of growing customer loyalty is one of the things that is the goal of every company, especially service companies. Parahyangan Golf Club Bandung is one of the places that are of interest to golf players in the business world where golf sports are held. Competing with 7 other golf companies in the city of Bandung means that Parahyangan Golf Club must always be ready to provide maximum service to customers who come, moreover this company is a new company engaged in golf compared to other golf companies.

The purpose of this research is to explain the effect of service quality on customer loyalty at Parahyangan Golf Club Bandung. Where the independent variable in this study is service quality and the dependent variable is customer loyalty. This research was conducted at Parahyangan Golf Club Bandung which is located at Jalan Saridewata No. 1 Bandung Regency.

The data collection method used is by distributing questionnaires or questionnaires that have been filled in by Parahyangan Golf Club Bandung customers as respondents. Sampling of 100 customers using nonprobability sampling technique with the method of incidental sampling technique.

The research method in this thesis is the descriptive verification method with the analysis used includes validity test, reliability test, normality test, simple linear regression test, correlation coefficient test and coefficient determination test. Testing the hypothesis with a partial test (t test) with the results of the study showing that there is a significant influence between service quality and customer loyalty at Parahyangan Golf Club Bandung.

Keywords: Service Quality and Customer Loyalty