

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

(Studi Pada PT Astra Otoparts Tbk Divisi Ritel *Shop&Drive* Cabang Abdurahman Sumedang)

OLEH

ZAINAL WAHYU EFENDI

A1011312RB4022

Shop&Drive merupakan bisnis *franchise* dari PT Astra Otopart Tbk. Salah satu Cabang *Shop&Drive* adalah *Shop&Drive* Cabang Abdurahman Sumedang masih tergolong baru di Sumedang dengan pertumbuhan kedatangan konsumen yang belum stabil dan letak demografi Sumedang yang berbukit. Masalah penelitian ini yaitu, letak demografi yang jauh membuat kualitas pelayanan dan promosi menjadi tidak maksimal, sehingga berdampak pada loyalitas konsumen dan berakibat pada penurunan pendapatan perusahaan.

Maksud dan tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan dan promosi yang dilakukan PT Astra Otoparts Tbk Divisi Ritel *Shop&Drive* Cabang Abdurahman Sumedang, dan pengaruhnya terhadap loyalitas konsumen.

Penelitian ini menggunakan metode survei sedangkan tingkat ekplanasinya termasuk penelitian deskriptif asosiatif. Hasil uji korelasi menunjukan variabel kualitas pelayanan dan promosi terhadap variabel loyalitas konsumen adalah sebesar 0,642. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang sedang diantara variabel kualitas pelayanan, promosi dan loyalitas konsumen. Berdasarkan koefisien determinasi adalah 41,2%, sedangkan sisanya 58,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil pengujian antara kualitas pelayanan dan promosi terhadap loyalitas konsumen, diketahui variabel Kualitas Pelayanan (X_1) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,778. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ (1,66515) maka H_0 ditolak. Variabel Promosi (X_2) diperoleh nilai t_{hitung} 3,017 $> t_{tabel}$ (1,66515) maka H_0 ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) dan Variabel Promosi (X_2) terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen (Y).

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi dan Loyalitas Konsumen.