**ABSTRAK**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN CV ANUGERAH JAYA FOOD DISTRIBUTION**

**BANDUNG**

Ketatnya persaingan pada dunia bisnis hampir terjadi pada seluruh bidang industri dan jasa. Distribusi merupakan salah satu dari sekian banyak gambaran mengenai ketatnya persaingan terutama bersaing dalam memberikan pelayanan dan kepuasan kepada pelanggan. Persaingan tinggi di karenakan sudah banyak nya perusahaan distribusi di kota Bandung sehingga pelayanan yang di tawarkan sudah bervariasi. Ketatnya tingkat persaingan pada bidang distribusi yang sangat tinggi tidak hanya di sebabkan dari banyak nya perusahaan distribusi yang bermunculan tetapi persaingan dapat di lihat dari kualitas pelayanan yang di berikan dan kepuasan yang di rasakan oleh pelanggan.

Dengan adanya persaingan membuat perusahaan distribusi melakukan strategi untuk menarik banyak pelanggan seperti halnya memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan untuk pelanggan. Dengan kualitas pelayanan dan kepuasan yang di berikan di harapkan dapat meningkatkan loyalitas dari pelanggan itu sendiri.

Berdasarkan uraian di atas, maka diadakan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan (X2) dan variabel terikat nya adalah loyalitas pelanggan (Y). Penelitian ini dilakukan pada CV Anugerah Jaya Food Distribution Bandung. Objek yang di teliti adalah pelanggan (bagian Purchesing) CV Anugerah Jaya Food Distribution Bandung.

Jenis penelitian ini adalah deskriftif verifikatif, data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang di kumpulkan melalui observasi, studi kepustakaan, dan kuisoner. Hipotesis dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan CV Anugerah Jaya Food Bandung. Jumlah responden 71 orang. Pengolahan data menggunakan analisis regresi linear berganda dan penarikan sample.

Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan memilki pengaruh sebanyak 34,9% dan kepuasan memiliki pengaruh 31,6% sehingga total kontribusi yang diberikan oleh keduanya adalah 66,5%.

**ABSTRACT**

**THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF SERVICE AND SATISFACTION TOWARD CUSTOMER LOYALTY CV ANUGERAH JAYA FOOD DISTRIBUTION BANDUNG**

*Intense competition in the business world almost occurred in the entire field of industry and services. Distribution is one of the many picture about how strict the rivalry mainly compete in providing service and customer satisfaction. Competition high in his many distribution companies in the town of Bandung so services on offer already vary. Intense levels of competition on the distribution of very high not only caused her a lot of distribution companies are popping up but the competition can be seen from the quality of service given and the satisfaction in customer experience.*

*With the intense competition makes the distribution companies do strategies to attract many customers as well as provide a good quality service and satisfaction for the customer. With service quality and satisfaction given in expected may increase the loyalty of customers itself.*

*Based on the above description, then performed a research on the influence of the quality of service and satisfaction toward customer loyalty. Free variables in this research is the quality of service (X 1) and satisfaction (X 2) and bound variables are its customer loyalty (Y). This research was conducted on the CV Anugerah Jaya Food Distribution Bandung. Object that is meticulous in customers (part Purchesing) CV Anugerah Jaya Food Distribution Bandung. This type of research is deskriftif verifikatif, the data used is the primary data and secondary data on collect through observation, study of librarianship, and kuisoner. The hypothesis of this research is the quality of service and satisfaction can influence customer loyalty CV Anugerah Jaya Food Distribution Bandung. The number of respondents 71 people. Data processing using multiple linear regression analysis and withdrawal of sample.*

*Research results show that quality of service and customer satisfaction has influence on customer loyalty. The quality of service has as much influence 34.9% and satisfaction has influence 31.6% bringing the total contribution given by both is 66.5%.*

**KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kehadirat Allah swt dan Nabi Besar Muhammad S.A.W yang telah meberikan rahmat dan karunia-NYA, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada CV Anugerah Jaya Food Distribution Bandung**”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memperoleh gambaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyaltas pelanggan.

Penyususnan skripsi ini di susun sebagai salah satu syarat dalam menempuh Ujian Sidang Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan di dalam penyelesaian skripsi ini, karena terbatasnya ilmu dan pengalaman yang ada. Untuk itu penelita meminta maaf atas segala kekurangan dan kesalahan yang ada, serta merasa perlunya kritik dan saran dari pihak-pihak lain untuk memperluas wawasan peneliti.

Pada kesempatan ini peneliti ingin juga menyampaikan rasa hormat dan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan bagi penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya peneliti sampaikan kepada yang telah meluangkan waktu dan pikiran sehingga selesunya skripsi ini.

Ucapan terima kasih penulis di tujukan kepada :

1. Bapak Bambang Susanto, SE., M.Si., selaku pembimbin sekaligus Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung yang telah membantu dan meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan dan pengarahan kepada peneliti.
2. Bapak Dr. H. Asep Effendi, SE., M.Si., selaku Rektor Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
3. Bapak Dr. H. Vip Paramarta, Drs. M.M., selaku Wakil Rektor I Universitas Sanggan Buana YPKP Bandung.
4. Ibu Memi Sulaksmi, SE., M.Si., selaku Wakil Retor II Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
5. Bapak H. Sumeidi Kadarisman, SE.,MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
6. Bapak Asep Djamaludin, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
7. Seluruh Dosen dan Karyawan Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
8. Bpk Johanes Alouisious dan Bpk Wanda Erlanda selaku pemimpin CV Anugerah Jaya Food Distribution Bandung.
9. Seluruh karyawan CV Anugerah Jaya Food Distribution Bandung.
10. Kedua orang tuaku dan keluarga yang sangat aku hormati dan cintai.
11. Seluruh sahabat dan teman yang sangat aku kasihi.
12. Seluruh pihak yang peneliti tidak dapat sebutkan satu persatu.

Semoga Allah swt memberikan Rahmat dan Hidayah-NYA, melipatgandakansegala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan pembaca sebagai salah satu sumbangan keilmuan khususnya yang berkaitan dengan manajemen.

Bandung, September 2017

Peneliti