

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cafe
Selasih Bandung
ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran mengenai kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan serta mengukur seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Cafe Selasih Bandung. Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen Cafe Selasih Bandung dengan metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif verifikatif, dengan pendekatan kuantitatif. teknik pengambilan sample menggunakan teknik random sampling. Total sampel yang dihasilkan adalah 92,5. Penulis membulatkan sampel yang diteliti menjadi 92. Berdasarkan analisis menggunakan SPSS Ver.26 For Windows diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 22,8% artinya pengaruh kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 22,8% dan sisanya adalah sebesar 77,21% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak disertakan dalam penelitian. Hasil uji hipotesis dengan uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 5,150 lebih besar dari t tabel 1,987 dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, dengan demikian dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan uji korelasi, dihasilkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,467 yang termasuk dalam korelasi sedang, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 46,7%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan

The Influence of Service Quality on Customer Loyalty at Cafe Selasih Bandung

ABSTRACT

This research was conducted to find out the description of service quality and customer loyalty and to measure how much influence service quality has on customer loyalty at Cafe Selasih Bandung. The research object used in this research is the consumers of Cafe Selasih Bandung. The research method used is descriptive verification method, with a quantitative approach. sampling technique using random sampling technique. The resulting total sample is 92.5. The author rounded up the sample under study to 92. Based on the analysis using SPSS Ver.26 For Windows, the coefficient of determination was 22.8%, meaning that the effect of service quality on customer loyalty was 22.8% and the remaining 77.21% was influenced by other factors. who were not included in the study. The results of the hypothesis test with the t test show that the calculated t value is 5.150 greater than t table 1.987 and the significance value of 0.000 is less than 0.05, thus it can be concluded that there is a positive and significant effect on the service quality variable on customer loyalty. Based on these results it can be concluded that there is a positive and significant effect on the service quality variable on customer loyalty. Based on the correlation test, the resulting correlation coefficient value is 0.467 which is included in the moderate correlation, indicating that the service quality variable has an influence on service quality of 46.7%.

Keywords:Service Quality and Customer Loyalty