

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Alfamart Pak Gatot Raya

ABSTRAK

Minimarket merupakan salah satu industri ritel modern yang mencatat pertumbuhan pangsa pasar paling tinggi dan merupakan salah satu industri yang memiliki peranan penting karena memberikan kontribusi besar terhadap perekonomian nasional. Pada era globalisasi ini pasti banyak perusahaan yang bergerak dibidang minimarket seperti Alfamart Pak Gatot Raya Bandung yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang minimarket yang harus siap menghadapi persaingan ketat, dan untuk menghadapinya Alfamart Pak Gatot Raya ini harus bekerja keras dan harus memiliki strategi yang jitu untuk dapat memenangkan persaingan atau tetap *survive* ditengah berbagai gempuran peritel lainnya salah satunya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini dilatar belakangi dengan adanya penurunan jumlah pelanggan yang berbelanja menggunakan member. Penelitian ini dilakukan di Alfamart Pak Gatot Raya Bandung. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan 100 responden sebagai sampel penelitian dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Berdasarkan analisis menggunakan SPSS Vers. 20 koefisien determinasi penelitian ini memiliki pengaruh sebesar 0,586, yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 58,6% dan sisanya 41,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis. Dalam penelitian ini didapat persamaan regresi linier sederhana yaitu $Y = 0,675 + 0,353X$. Pengujian hipotesis diperoleh hasil bahwa dengan tingkat signifikansi 10%, variabel kualitas pelayanan mendapatkan hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $11,775 > 1,661$, hasil pengujian tersebut mengartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Loyalitas pelanggan

***The Effect of Service Quality on Customer Loyalty
At Alfamart Pak Gatot Raya***

ABSTRACT

Minimarket is one of the modern retail industries that recorded the highest market share growth and is one of the industries that has an important role because it makes a major contribution to the national economy. In this era of globalization, there are certainly many companies engaged in minimarkets such as Alfamart Pak Gatot Raya Bandung which is one of the companies engaged in the minimarket sector that must be ready to face tough competition, and to deal with it Alfamart Pak Gatot Raya must work hard and must have a strategy that is the right way to win the competition or survive in the midst of various attacks from other retailers, one of which is by improving the quality of service. This research is motivated by a decrease in the number of customers who shop using members. This research was conducted at Alfamart Pak Gatot Raya Bandung. The purpose of this study is to determine the effect of service quality on customer loyalty. The method used in this research is descriptive verification with a quantitative approach. This study used 100 respondents as the research sample using simple linear regression analysis. Based on the analysis using SPSS Vers. The 20 coefficient of determination in this study has an influence of 0.586, which means that service quality has a significant effect on customer loyalty by 58.6% and the remaining 41.4% is influenced by other variables not examined by the author. In this study obtained a simple linear regression equation, namely $Y = 0.675 + 0.353X$. Hypothesis testing showed that with a significance level of 10%, the Service Quality variable got the results of $t_{count} > t_{table}$, namely $11.775 > 1.661$, the test results mean that service quality has a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: Quality of Service and Customer Loyalty