

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan pada PT. Transformasi Informatika Teknologi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan Teknik Slovin. Pada penelitian ini, Teknik sampling yang digunakan yaitu Probability Sampling dan menggunakan Simple Random Sampling yang satuan samplingnya dipilih secara acak. Dengan jumlah responden 87 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji normalitas, uji linearitas, uji regresi linear sederhana dan uji hipotesis.

Berdasarkan pengujian hipotesis, kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan PT. Transformasi Informatika Teknologi. Hal ini dibuktikan dengan uji hipotesis (Uji t) pada variabel kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di dapat $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $8,112 > 1,988$. Dan nilai koefisien determinasi sebesar sebesar 0,436, yang berarti bahwa kemungkinan berpengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 43,6%. Sedangkan 56,4% lagi dipengaruhi oleh variabel lainnya. Sedangkan pada variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di dapat $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $6,054 > 1,988$. Dan nilai koefisien determinasi sebesar sebesar 0,301, yang berarti bahwa kemungkinan berpengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 30,1%. Sedangkan 69,9% lagi dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Kesimpulan penelitian ini adalah kualitas layanan terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan pada PT. Transformasi Informatika Teknologi sudah masuk kategori baik, Namun demikian, masih terdapat beberapa indikator yang perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal konsistensi pemberian layanan yang adil dan bebas dari kesalahan kepada seluruh pelanggan, serta peningkatan kredibilitas dan keandalan dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of service quality on customer loyalty and customer satisfaction at PT. Transformasi Informatika Teknologi. This research employs a quantitative method. The sampling technique used is the Slovin formula. In this study, probability sampling with simple random sampling was applied, in which sampling units were selected randomly, resulting in a total of 87 respondents. The data analysis techniques used include the normality test, linearity test, simple linear regression analysis, and hypothesis testing.

Based on the results of hypothesis testing, service quality has a significant effect on customer loyalty and customer satisfaction at PT. Transformasi Informatika Teknologi. This is evidenced by the results of the t-test, where the effect of service quality on customer loyalty shows that $t\text{-value} > t\text{-table}$ ($8.112 > 1.988$), with a coefficient of determination of 0.436, indicating that 43.6% of customer loyalty is influenced by service quality, while the remaining 56.4% is influenced by other variables. Meanwhile, the effect of service quality on customer satisfaction shows that $t\text{-value} > t\text{-table}$ ($6.054 > 1.988$), with a coefficient of determination of 0.301, indicating that 30.1% of customer satisfaction is influenced by service quality, while the remaining 69.9% is influenced by other variables.

The conclusion of this study indicates that service quality in relation to customer loyalty and customer satisfaction at PT. Transformasi Informatika Teknologi is categorized as good. However, several indicators still need improvement, particularly in providing consistent, fair, and error-free services to all customers, as well as enhancing credibility and reliability in service delivery.

Keywords: *Service Quality, Customer Loyalty, Customer Satisfaction*