

ABSTRAK

NAMA : APRI LARA ROSITA TAUFIK
NIM : 3012192001
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Pemulihan Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Indomaret Balai Rakyat 15 Jakarta Timur Tahun 2023

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisa secara signifikan Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Pemulihan Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Indomaret Balai Rakyat 15 Jakarta Timur Tahun 2023.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dengan pendekatan statistik deskriptif. Populasi dalam penelitian ini dengan menyebar kuesioner sebanyak 52 orang responden. Analisis data menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas, dan uji autokorelasi. Lalu analisis linier berganda, uji hipotesis yang terdiri dari uji t, uji F dan koefisien determinasi.

Hasil pengolahan data menggunakan IBM SPSS versi 26 yang mana dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas konsumen hal ini dibuktikan dari hasil uji hipotesis dengan nilai signifikan lebih besar dari nilai level of significant yaitu variabel Kualitas pelayanan memiliki nilai signifikan sebesar $0.04 < 0.05$ maka hipotesis diterima yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Dan untuk variabel promosi memiliki nilai signifikan sebesar $0.02 < 0.05$ maka hipotesis diterima yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Untuk variabel pemulihan layanan memiliki nilai signifikan sebesar $0.04 < 0.05$ maka hipotesis diterima yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan baik secara parsial maupun simultan antara Kualitas pelayanan, Promosi, dan Pemulihan layanan terhadap Loyalitas pelanggan Pada Indomaret Balai Rakyat 15 Jakarta

Timur Tahun 2023. Saran bagi peneliti selanjutnya agar dilanjutkan dilakukan penelitian lanjutan membahas lingkup yang lebih luas seperti menambahkan variabel lainnya.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Promosi, dan Pemulihan layanan

Refrensi : 10 Buku dan 12 Jurnal

ABSTRACT

NAME : APRI LARA ROSITA TAUFIK

NIM : 3012192001

STUDY PROGRAM : MANAGEMENT

SKRIPSI TITLE : *The Influence of Service Quality, Promotion and Service Recovery on Customer Loyalty at Indomaret Balai Rakyat 15 East Jakarta in 2023 years ago*

The aim of this research is to significantly test and analyze the influence of service quality, promotion and service recovery on customer loyalty at Indomaret Balai Rakyat 15 East Jakarta.

The method used in this research is a quantitative method, with a descriptive statistical approach. The population in this study distributed questionnaires to 52 respondents. Data analysis uses validity and reliability tests, classic assumption tests consisting of normality tests, heteroscedasticity tests, multicollinearity tests, and autocorrelation tests. Then multiple linear analysis, hypothesis testing consisting of the t test, F test and coefficient of determination.

The results of data processing using IBM SPSS version 26 can be concluded that service quality has a significant positive influence on consumer loyalty. This is proven by the results of hypothesis testing with a significant value greater than the level of significance value, namely the Service Quality variable has a significant value of $0.04 < 0.05$, then the hypothesis is accepted, namely that service quality has a positive effect on consumer loyalty. And for the promotion variable, it has a significant value of $0.02 < 0.05$, so the hypothesis is accepted, namely that service quality has a positive effect on consumer loyalty. For the service recovery variable, it has a significant value of $0.04 < 0.05$, so the hypothesis accepted, namely that service quality has a positive effect on consumer loyalty.

The conclusion of this research is that there is a significant influence, both partially and simultaneously, between service quality, promotion and service

recovery on customer loyalty at Indomaret Balai Rakyat 15 East Jakarta. Suggestions for future researchers are to continue conducting further research discussing a wider scope such as adding other variables.

Keywords: Service quality, promotion, and service recovery

References: 10 Books and 12 Journals