

ABSTRAK

Afril Yendra (1188020004) : Pengaruh Lokasi Toko dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Sehati Muslim Mart Daarut Tauhid.

Loyalitas pelanggan ialah kesetiaan suatu pelanggan terhadap suatu merek ataupun perusahaan dalam pembelian yang terus menerus. Faktor yang dapat mempengaruhi kesetiaan suatu pelanggan yaitu dengan lokasi toko yang strategis dan tempat parkir yang nyaman dan luas lalu juga dengan kinerja karyawan yang baik dengan membantu jika pelanggan membutuhkan sesuatu ataupun pelanggan kesulitan mencari barang dan sebagainya. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh Lokasi Toko dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan baik secara parsial maupun simultan pada Sehati Muslim Mart Daarut Tauhid. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Di dalam penelitian ini teknik analisis datanya menggunakan analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier berganda, pengujian hipotesis (uji t dan uji f) dan uji koefisien determinasi dengan menggunakan program SPSS Versi 20. Dari hasil penelitian diperoleh hasil persamaan regresi linier berganda $Y = -1,337 + 0,582 (X_1) + 0,392 (X_2)$. Berdasarkan hasil uji t secara parsial Lokasi Toko berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,365 > 2,00247$). Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,189 > 2,00247$). Lalu secara simultan Lokasi Toko dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($26,872 > 3,16$). Besaran persentase pengaruh secara simultan menggunakan pengujian koefisien determinasi didapatkan nilai 0,485 atau 48,5% dan sisanya 51,5% yang di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Lokasi Toko; Kualitas Pelayanan; Loyalitas Pelanggan