

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(Suatu Penelitian di cv horizontal studio banjar)

Oleh :

DZIKRI MUJAHID PURNAWAN

133402581

Pembimbing :

Mochammad Soleh Soeaidy

Ane Kurniawati

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis mengenai pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan di Horizontal Studio.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survey, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, wawancara dan studi dokumentasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sensus dengan ukurans sebanyak 20 responden. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi.

Berdasarkan pada Hasil penelitian ini berpengaruh positif/signifikan antara kualitas jasa dengan loyalitas pelanggan, jika perusahaan horizontal studio melaksanakan strategi-strategi yang dapat meningkatkan kualitas jasa pada horizontal studio, maka otomatis akan terciptanya loyalitas pelanggan

Kata kunci : pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan