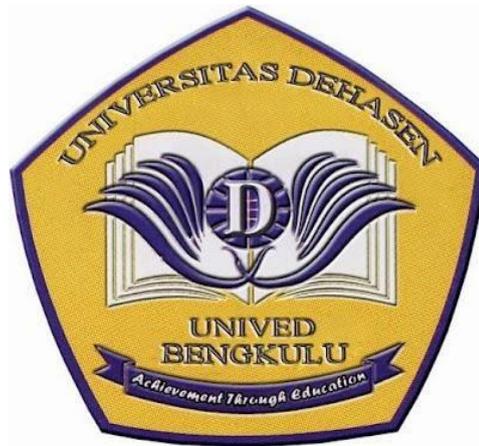


**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
LOYALITAS PELANGGAN PADA CONTER ERVIN  
CELL BENGKULU SELATAN  
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS  
PELANGGAN PADA CONTER ERVIN  
CELL BENGKULU SELATAN**



**SKRIPSI**

**OLEH :**

**AKBAR ILAHI**  
**NPM : 18040129**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS DEHASEN  
BENGKULU  
2022**

# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN PADA CONTER ERVIN CELL BENGKULU SELATAN

Oleh

Akbar Ilahi <sup>1)</sup>

Nia Indriasari, S.,E, M.M <sup>2)</sup>

Eska Prima Monique,S.E.,M.M <sup>3)</sup>

## RINGKASAN

*Conter Ervin Cell Bengkulu Selatan* adalah sebuah toko yang bergerak dalam bidang penjualan Smartphone, menjual kartu dan pulsa semua operator dan melayani *service Hardware, Software dan Accessories Smartphone*” dan merupakan salah satu bisnis yang mengutamakan pelayanan kepada para pelanggannya

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian *kuantitatif*. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan uji Validitas, Uji Realibilitas, Uji Asumsi Kalsik, Analisis Regresi Linear Berganda, Kofesien Determensi dan uji hipotesis menggunakan uji t. Jumlah sampel yang diteliti 96 96 kuesioner kepada pembeli barang di *Counter Ervin cell*.

Hasil Analisis regresi linear bergaanda tersebut adalah  $Y = 7,639 + 0,265 X_1 + 0,351 X_2 + 0,232 X_3$  , hal ini menggambarkan arah regresi yang positif, artinya variabel kualitas pelanggan (X1) dan kualitas pelayanan (X2) serta kualitas produk (X3) terdapat pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan (Y) di konter Ervin cell Manna Bengkulu Selatan. Besarnya nilai koefisien determinasi dari hasil penghitungan dengan menggunakan SPSS dapat diketahui nilai koefisien determinasi dari *R square* sebesar 0,617. Hal ini berarti bahwa nilai kualitas pelanggan (X1) dan nilai kualitas pelayanan (X2) serta kualitas produk (X3) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Y) sebesar 61,7% sedangkan sisanya 29,3 % dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Kualitas Pelanggan, , Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Loyalitas pelanggan**

- 1) Calon Sarjana Ekonomi (Manajemen)
- 2) Dosen Pembimbing

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
LOYALITAS PELANGGAN PADA CONTER ERVIN  
CELL BENGKULU SELATAN**