

ABSTRAK

Robi Anggara, NPM : 15510020, Pengaruh Pelayanan dan Lokasi Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Sultan Arba Tour And Travel Medan, Skripsi 2019

Kualitas merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya. Kualitas layanan sangat bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia. Pelayanan yang diberikan dalam pemasaran suatu produk mencakup pelayanan sewaktu penawaran produk, pelayanan dalam pembelian atau penjualan produk itu, pelayanan sewaktu penyerahan produk yang dijual.

Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan lokasi perusahaan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Sultan Arba Tour And Travel Medan. Penelitian ini menggunakan analisis uji regresi linear berganda, uji determinasi, uji t, dan uji f dengan bantuan alat uji SPSS versi 25.00. Hasil penelitian menjawab rumusan masalah yaitu ada pengaruh pelayanan (X_1) dan lokasi (X_2) terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada PT. Sultan Arba Tour And Travel Medan, dimana peningkatan pelayanan dan lokasi akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Dari hasil penelitian yang dilakukan diketahui hasil Uji F dimana $F_{hitung} = 97,943$, sedangkan nilai $F_{tabel} 3,12$ sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$, atau H_3 diterima dan H_0 ditolak sehingga disimpulkan variabel pelayanan dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan pada PT. Sultan Arba Tour And Travel Medan.

Adapun dari hasil penelitian ini disarankan agar loyalitas pelanggan yang berkaitan dengan variabel pelayanan dan lokasi berjalan maksimal, perusahaan perlu membuat peningkatan pelayanan dan lokasi guna mendorong naiknya loyalitas pelanggan pada PT. Sultan Arba Tour And Travel Medan. Selain itu perlu kiranya dilakukan penelitian lanjutan terhadap faktor lainnya yang diduga dapat mempengaruhi peningkatan loyalitas pelanggan, maka perlu kiranya dilakukan penelitian lanjutan terhadap faktor lainnya yang diduga dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Pelayanan, Lokasi, Loyalitas Pelanggan