

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PERUSAHAAN PDAM KCP SEI AGUL

Pika Dea Krismalem¹, Dianty Putri Purba^{2*}, Rebecca Evadine³

Universitas Prima Indonesia¹², STIE PMCI³

diantyputripurba@unprimdn.ac.id, eva.siahaan0987@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini secara tujuan untuk melaksanakan penilaian bagaimana variabel Kualitas Layanan serta Kepuasan Pelanggan memberi pengaruh dihadapkan dengan variabel Loyalitas Pelanggan di perusahaan PDAM KCP Sei Agul. Metode penelitian yang dipergunakan yakni Kualitatif dengan membagikan kuesioner secara online pada 30 responden yang dipergunakan menjadi sampel di enelitian. Data dianalisis melalui bantuan SPSS 25 dan pendekatan regresi linier berganda. Hasil dari pelaksanaan penelitian ini menjabarkan bahwa Variabel Kualitas Layanan serta Kepuasan Pelanggan memberi pengaruh dengan cara parsial dihadapkan pada variabel Loyalitas Pelanggan. Namun Variabel Kualitas Layanan serta Kepuasan Pelanggan tidak memberi pengaruh dengan cara simultan dihadapkan pada Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan