

ABSTRAK

Alfian Rizky Nurrohman, N I M : 1201911053. ANALISA PENGARUH CITRA PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS CUSTOMER PT. BINA SAN PRIMA (BSP) SOLO. Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Surakarta. 2022

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh secara parsial dan simultan yang positif dan signifikan Citra Pelayanan terhadap Loyalitas Customer PT. BSP Solo serta untuk mengetahui variabel mana yang lebih dominan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, data diambil dari hasil penyebaran kuesioner yang kemudian di scoring berdasarkan skala Lickert. Populasi dalam penelitian ini adalah Customer PT. BSP Solo yang berjumlah 25 orang, peneliti tidak menggunakan teknik pengambilan sampel (*sampling*) atau sampel sensus. Jadi sampel dalam penelitian ini sebesar 25 orang.

Dari hasil perhitungan variabel *Responsiveness* diperoleh nilai t_{hitung} (0,215) > nilai t_{tabel} (0,098), berarti terdapat pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas. Dari hasil perhitungan variabel *Courtesy* diperoleh nilai t_{hitung} (1,267) > nilai t_{tabel} (0,098), berarti terdapat pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas. Dari hasil perhitungan variabel *Access* diperoleh nilai t_{hitung} (0,164) > nilai t_{tabel} (0,098), berarti terdapat pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas. Dari hasil perhitungan variabel *Communication* diperoleh nilai t_{hitung} (1,908) > nilai t_{tabel} (0,098), berarti terdapat pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas.

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (*Responsiveness, Courtesy, Access, Communication*) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (loyalitas). Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai F_{hitung} 15,583 > F_{tabel} 3,15. Dengan demikian hipotesis penelitian yang menyatakan : “diduga terdapat pengaruh yang signifikan *Responsiveness, Courtesy, Access, Communication* secara bersama-sama terhadap loyalitas PT. BINA SAN PRIMA (BSP) SOLO ” dapat dibuktikan.

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan variabel independen (*Responsiveness, Courtesy, Access, Communication*) terhadap variabel dependen (Loyalitas). Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS pada tabel *Model Summary* bagian *adjusted r square* diperoleh angka 0,709. Hal itu berarti 70,9% Loyalitas PT. BINA SAN PRIMA (BSP) SOLO dipengaruhi oleh *Responsiveness, Courtesy, Access, Communication*. Sedangkan sisanya (100%-70,9%)=29,10% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Kata Kunci: Citra, Pelayanan, Loyalitas.