

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP  
LOYALITAS PADA PT. SUMBER REJEKI BERSAMA  
CABANG KABANJAHE**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan terhadap loyalitas pada PT.Sumber Rejeki Bersama Cabang Kabanjahe. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *random sampling* dengan menggunakan rumus slovin. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang konsumen pada PT.Sumber Rejeki Bersama Cabang Kabanjahe, dan kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data meliputi uji validitas, uji realibilitas, uji normalitas, uji heterokedastisitas, dan uji multikolinearitas, analisis regresi linear berganda, pengujian hipotesis melalui uji t, uji F, serta uji koefisien determinasi  $R^2$ . Data-data telah memenuhi uji validitas, uji realibilitas dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:  
$$Y = 12.250 + 0.191 X_1 + 0.225 X_2$$

+ e. Nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu variabel kualitas pelayanan sebesar 3.482 dan untuk variabel kepuasan ( $X_2$ ) adalah 3.539, pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel bebas ( $X_1$  dan  $X_2$ ) terbukti secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat loyalitas ( $Y$ ). Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  adalah 18.989 dengan tingkat signifikansi 0.000, sedangkan  $F_{tabel}$  adalah 2.70 dan  $\alpha = 5\%$ . Oleh karena  $F_{hitung} 18.989 > F_{tabel} 2.70$  dan tingkat signifikansinya  $0.000 < 0.05$  menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

**Kata Kunci : Kualias pelayanan, Kepuasan, Loyalitas**

**THE INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE AND  
SATISFACTION ON LOYALTY AT PT. SUMBER REJEKI BERSAMA  
KABANJAHE BRANCH**

**ABSTRACT**

This study aims to analyze how much influence service quality, satisfaction on loyalty at PT. Sumber Rejeki Bersama Kabanjahe Branch. The sampling technique used in this study was random sampling using the slovin formula. The sample in this study were 100 consumers at PT. Sumber Rejeki Bersama Kabanjahe Branch, and then an analysis of the data obtained using data analysis included validity test, reliability test, normality test, heteroscedasticity test, and multicollinearity test, multiple linear regression analysis, testing the hypothesis through the t test, F test, and test the coefficient of determination  $R^2$ . The data have fulfilled the validity test, reliability test and classic assumption test were processed to produce the following regression equation:  $Y = 12,250 + 0,191 X_1 + 0,225 X_2 + e$ . The value of  $(t)_{count} > t$  table, namely the variable service quality is 3,482 and for the satisfaction variable ( $X_2$ ) is 3,539, hypothesis testing using the t test shows that the independent variables ( $X_1$  and  $X_2$ ) are partially proven to have a significant effect on the variable bound loyalty ( $Y$ ). The results of the F test show that the value of  $F_{count}$  is 18,989 with a significance level of 0,000, while  $F_{table}$  is 2.70 and  $\alpha = 5\%$ . Because  $F_{count}$  is 18,989  $>$   $F_{table}$  2.70 and its significance level is 0.000  $<$  0.05 indicating that the variables of service quality and satisfaction have a positive and significant effect on customer loyalty.

**Keywords: Quality of service, Satisfaction, Loyalty**