

## *Abstrak*

*Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan yang ada di PT. cahaya wira sejahtera. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Adapun responden dalam penelitian ini adalah konsumen PT. cahaya wira sejahtera. Penentuan sampel menggunakan teknik random sampling. Teknik pengumpulan data dengan memberi kuesioner pada responden. Dalam membuktikan dan menganalisis hal tersebut, maka digunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda serta uji f (simultan) dan uji t (parsial). Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan PT Cahaya Wira Sejahtera.*

*Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan*

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Lembar Persetujuan .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Berita Acara Sidang Skripsi .....	iv
Bukti Pernyataan keaslian .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Halaman Persembahan .....	vii
Motto .....	viii
Abstrak .....	ix
Abstract .....	x
Daftar Isi .....	xi
Daftar Tabel .....	xiv
Daftar Gambar .....	xv
Daftar Lampiran .....	xvi
<b>BAB I Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II Telaah Pustaka .....</b>	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	13
2.2.1.3 Asas Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.2 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2.2.2 Aspek Pengaruh Kepuasan Pelanggan.....	17