

**ABSTRAK**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

CV. Saga Selaras Pratama atau Toko Saga merupakan usaha di bidang peralatan rumah tangga, alat tulis dan mainan anak-anak yang berdiri pada tahun 2004 dan berlokasi di Kota Malang. Menurut data yang didapatkan berdasarkan google *review*, pelanggan mengeluh mengenai kualitas pelayanan dari CV. Saga Selaras Pratama dan tingkat kepuasan pelanggan sebesar 3,9 dari 5 yang menandakan pelanggan puas terhadap CV. Saga Selaras Pratama. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pembagian kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang sudah pernah melakukan transaksi di CV. Saga Selaras Pratama. Populasi dari penelitian ini tidak diketahui karena data perusahaan yang tidak pasti. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan metode nonprobabilitas dan menggunakan metode sampling aksidental. Penelitian ini menggunakan sampel dari populasi tidak diketahui dengan taraf kesalahan sebesar 10% sebesar 272 responden yang telah melakukan transaksi di CV. Saga Selaras Pratama. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, pengujian hipotesis secara simultan (Uji F/ Uji Linieritas), rancangan pengujian hipotesis secara parsial (Uji t/ Uji Keberartian Koefisien), uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji autokorelasi, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji linieritas serta validitas dan reliabilitas. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi CV. Saga Selaras Pratama dalam melayani pelanggan dan mengutamakan kepuasan pelanggan untuk menciptakan loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.

**ABSTRACT**  
**INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION  
ON CUSTOMER LOYALTY**

*CV. Saga Selaras Pratama or Saga Shop is a business in the field of household appliances, stationery and children's toys which was established in 2004 and located in Malang City. According to data obtained based on google review, customers complain about the quality of service from CV. Saga Selaras Pratama and customer satisfaction level of 3.9 out of 5, which indicates that customers are satisfied with CV. Saga Selaras Pratama. Therefore, this study aims to determine the effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty. This research uses descriptive quantitative method with questionnaire distribution techniques. The population of this study are all customers who have made transactions on the CV. Saga Selaras Pratama. The population of this study is unknown because of uncertain company data. In this study using sampling techniques with nonprobability methods and using accidental sampling methods. This study uses a sample of the population unknown with a level of error of 10% of 272 respondents who have made transactions on the CV. Saga Selaras Pratama. This study uses multiple linear regression analysis, simultaneous hypothesis testing (F test / linearity test), partial hypothesis testing design (t test / coefficient significance test), test coefficient of determination ( $R^2$ ), classical assumption test consisting of normality test, autocorrelation test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, linearity test and validity and reliability. The results of this study are expected to be a consideration for CV. Saga Selaras Pratama in serving customers and prioritizing customer satisfaction to create customer loyalty.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty*