

# UNIVERSITAS INTERNASIONAL BATAM

---

Fakultas Ekonomi  
Program Sarjana Manajemen  
Semester Genap 2019/2020

## ANALISIS DIMENSI KUALITAS LAYANAN UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN PADA MATAHARI *DEPARTEMENT STORE* DI BATAM

HENGKY CAHYADI  
NPM: 1641319

### ABSTRAK

Meningkatkan *service quality* sebagai fungsi strategi dasar untuk mendapatkan keuntungan di *departement store* dan terjadinya sebuah hubungan yang loyalitas dengan pelanggan. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel dari *dimention service quality* yaitu *physical aspect*, *reliability*, *personal interaction*, *problem solving*, *policy* terhadap *customer loyalty* dengan melalui *age* dan *education* pada Matahari *Departement Store* di Kota Batam. *Departement store* mendapatkan informasi dalam membuat strategis pada *dimention service quality*, sehingga akan meningkatkan loyalitas pelanggan kepada *departement store*.

Penelitian ini diterapkan dengan metode *survey* yaitu dengan membagikan kuesioner kepada 161 responden melalui *google form*. Responden yang dijadikan sampel adalah pelanggan yang pernah mengunjungi Matahari *Departement Store* di Kota Batam. Setelah dikumpulkan hasil responden, kemudian dilakukan oleh penulis pengujian data dengan memakai perangkat lunak SmartPLS 3.0. Hasil SmartPLS 3.0 yang penulis gunakan dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan yang signifikan maupun tidak dari beberapa variabel yang penulis teliti.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel *physical aspect* dan *problem solving* memiliki hubungan signifikan positif terhadap *cusotmer loyalty* sedangkan pada variabel *reliability*, *personal interaction* dan *policy* tidak memiliki hubungan signifikan terhadap *customer loyalty*. Variabel *physical aspect*, *reliability*, *problem solving*, dan *policy* tidak berhubungan signifikan terhadap *customer loyalty* dengan melalui *age*. Sedangkan variabel *personal interaction* terhadap *customer loyalty* memiliki hubungan yang signifikan. Pada variabel *physical aspect*, *reliability*, *personal interaction*, *problem solving*, dan *policy* terhadap *customer loyalty* tidak memiliki hubungan yang signifikan.

**Kata Kunci** : *customer loyalty*, *physical aspect*, *reliability*, *personal interaction*, *problem solving*, *policy*, Matahari *Departement Store*