

---

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI HYPERMART MEGA TRADE CENTER MANADO**

**Susan Kapo<sup>1</sup> , Silvy Mandey<sup>2</sup> , Victoria Untu<sup>3</sup>**  
*Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Sam Ratulangi, Manado 95115, Indonesia  
E-Mail : susankapo@yahoo.com*

### **ABSTRAK**

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan di Hypermart MTC Manado. Sampel yang digunakan adalah 30 responden dari populasi sebanyak 100 Pengunjung Hypermart MTC Manado. Hasil pengujian hipotesis pertama diperoleh nilai kualitas pelayanan sebanyak 5,974. Hasil pengujian hipotesis kedua kepuasan konsumen diperoleh nilai 5,161. Masing-masing variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dapat disimpulkan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Secara simultan kedua variabel bebas berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Hypermart MTC Manado.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, loyalitas pelanggan.

### **ABSTRACT**

*Quality of service becomes a necessity that must be done by the company in order to be able to survive and still won the trust of customers . Quality of care should start from the needs of customers and end on customer perception . The purpose of this study was to determine the effect of service quality and consumer kepuasan terhadap customer loyalty in Hypermart MTC Manado . The samples used were 30 respondents the service quality as much as 5.974 . The second hypothesis test results obtained value of customer satisfaction 5.161 . Each variable quality of service and customer from a population of 100 visitors Hypermart MTC Manado . The first hypothesis testing results obtained by the value of satisfaction can be inferred effect on customer loyalty . Simultaneously two independent variables affect the customer loyalty at Hypermart MTC Manado*

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

