

# **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Salon Uly Kitty Shop Di Sintang**

<sup>1</sup>Iqbal Prayoga, <sup>2</sup>Yeni

<sup>1</sup> Ekonomi, Univesutas Muhammadiyah Pontianak  
Yeni26stg@gmail.com

## **Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Salon Uly Kitty Shop di Sintang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang menggunakan produk atau jasa Salon Uly Kitty Shop di Sintang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive sampling* dengan jumlah sampel 100 Responden. Adapun metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan persamaan regresi yaitu  $Y = 2,224 + 0,518X$ . Hasil nilai koefisien korelasi (R) menunjukkan angka sebesar 0,640. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara Kualitas Pelayanan (X) dan Loyalitas Pelanggan (Y). Hasil koefisien determinasi didapatkan sebesar 0,410. Yang artinya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 41%. Hasil uji kelayakan model dapat diketahui bahwa  $F_{hitung}$  68,123 dengan taraf signifikan sebesar 0,000 sedangkan F tabel sebesar 3,94 dengan taraf signifikan sebesar 0,05 (5%). Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya model Regresi linier Sederhana dapat digunakan untuk memprediksi nilai Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Loyalitas Pelanggan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan; Loyalitas Pelanggan; Salon Uly Kitty Shop Sintang.

## **PENDAHULUAN**

Dengan kemajuan zaman yang semakin moderen kebutuhan manusia semakin berkembang dengan pesatnya. Keadaan seperti itu diperkuat dengan sifat manusia yang mudah meniru kelompok social untuk menjadi ukuran seseorang individu untuk membentuk kepribadian dan perilakunya.

Perilaku konsumen menyebabkan kebutuhan akan kecantikan meluas dikalangan masyarakat, baik di kota-kota besar maupun kota-kota kecil. Pada masa sekarang sudah banyak para remaja dan ibu-ibu rumah tangga yang menganggap masalah kecantikan merupakan kebutuhan pokok yang pada saat-saat tertentu harus dipenuhi. Jadi kebutuhan akan kecantikan sudah merupakan kebutuhan bersama. Kepuasan konsumen perlu diteliti karena kemajuan untuk bertahan hidup bagi sebuah usaha, terutama pada usaha yang bergerak dalam bidang pemasaran jasa seperti salon, sangat ditentukan oleh kepuasan konsumen yang ada. Sejalan dengan perkembangan pola hidup serta kebutuhan masyarakat terhadap salon kecantikan yang semakin kompleks, menciptakan persaingan yang semakin ketat dan sempitnya ruang gerak pemasaran bagi perusahaan sejenis.

Kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan atau persepsi pelanggan dengan kualitas layanan yang diharapkan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik menurut penyedia jasa tidak berarti juga baik menurut pelanggan karena pelanggan akan membandingkan dengan persepsi masing-masing terhadap pelayanan yang mereka harapkan dengan yang mereka dapatkan, sehingga jika penyedia jasa ingin mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan maka dapat dilihat dari tingkat loyalitas pelanggannya.

Loyalitas pelanggan sangat penting artinya bagi perusahaan yang menjaga kelangsungan usahanya maupun kelangsungan kegiatan usahanya. Pelanggan yang setia adalah mereka yang sangat puas dengan produk dan pelayanan tertentu, sehingga mempunyai antusiasme untuk memperkenalkannya kepada siapapun yang mereka kenal. Selanjutnya pada tahap berikutnya pelanggan yang loyal tersebut akan memperluas kesetiaan mereka pada produk-produk lain buatan produsen yang sama. Dan pada akhirnya mereka adalah pelanggan yang setia pada produsen atau perusahaan tertentu untuk selamanya.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan Helesia Krisdayanti (2017) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang.” Dalam penelitian ini menghasilkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :  $Y = -0,857 + 0,306X$  karena nilai koefisien seluruhnya positif, maka hal ini berarti variabel independen X mempunyai hubungan yang positif signifikan terhadap variabel dependen Y.

Menurut hasil penelitian Darman. Samsuddin, SE., M.Si (2021) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan

Terhadap Loyalitas Pasien Puskesmas Pimpinan Kecamatan Teluk Keramat” Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan persamaan yaitu  $Y = 2,553 + 0,144 X$ . Hasil nilai koefisien korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,591, yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas dan variabel loyalitas pasien Puskesmas Pimpinan Kecamatan Teluk Keramat adalah hubungan yang cukup. Hasil koefisien determinansi menunjukkan nilai ( $R^2$ ) sebesar 0,349, yang berarti bahwa 34,9% loyalitas pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan sedangkan sisanya yaitu sebesar 65,1% loyalitas pasien dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji kelayakan model menunjukkan nilai F hitung sebesar (52,607) > F tabel (3,94), maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas pasien yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Menurut Hasil Penelitian Wiji Dinda Lestari. Edy Suryadi, SE., MM (2021) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Tipe Kamar *Superioir Double* Pada Hotel My Home” Hasil penelitian menunjukkan bahwa R Square 0,419 atau 41,9% dari nilai dapat dilihat bahwa kualitas layanan mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 41,9% dan sisanya 48,1% dapat dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diuji dalam penelitian ini. Hasil penelitian berdasarkan uji t untuk kualitas layanan memiliki nilai 19,136 > 3,94 (T tabel) dan nilai signifikan 0,000 < 0,05, dapat dikatakan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

## METODE

### 1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif. Menurut Siregar (2013:7) “Metode asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih” jadi, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada salon ully kitty shop di sintang.

### 1.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah data primer (wawancara dan kuesioner) dan data sekunder (data berkas yang diperoleh secara tidak langsung atau dari sumber-sumber lain berupa catatan-catatan atau dokumen-dokumen yang mendukung penelitian ini).

### 1.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh konsumen Salon Uly Kitty Shop. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah datang minimal 2 (dua) kali untuk melakukan perawatan di Salon Uly Kitty Shop dan berumur 17 tahun ke atas. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive sampling*. jumlah sampel sebanyak 100 responden.

### 1.4 Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan 2 variabel di antaranya variabel bebas, dan variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan yang diberi notasi tanda X, sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah Loyalitas Pelanggan yang diberi notasi tanda Y.

### 1.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Instrumen (Uji Validitas dan Uji reliabilitas), Uji Normalitas, Analisis Regresi Linier Sederhana, Koefisien Korelasi (R), Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), dan Uji Kelayakan Model (Uji F).

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{[\sqrt{n\sum X^2 - (\sum X)^2}][\sqrt{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2}]}$$

Keterangan:

X = skor pertanyaan

Y = skor total

n = Jumlah Responden

- Jika r hitung > r tabel (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- Jika r hitung < r tabel (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen**  
**Kualitas Pelayanan Salon Ully Kitty Shop Sintang**

NO	Item Pertanyaan	PearsonCorrelation	r tabel	Keterangan
			5%	
1	Pertanyaan 1	0,483	0,1966	Valid
2	Pertanyaan 2	0,337	0,1966	Valid
3	Pertanyaan 3	0,302	0,1966	Valid
4	Pertanyaan 4	0,513	0,1966	Valid
5	Pertanyaan5	0,572	0,1966	Valid
6	Pertanyaan 6	0,497	0,1966	Valid
7	Pertanyaan 7	0,415	0,1966	Valid
8	Pertanyaan 8	0,555	0,1966	Valid
9	Pertanyaan 9	0,520	0,1966	Valid
10	Pertanyaan 10	0,552	0,1966	Valid
11	Pertanyaan 11	0,396	0,1966	Valid
12	Pertanyaan 12	0,399	0,1966	Valid
13	Pertanyaan 13	0,628	0,1966	Valid
14	Pertanyaan 14	0,669	0,1966	Valid
15	Pertanyaan 15	0,659	0,1966	Valid

Sumber : Data Olahan 2023

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat disimpulkan bahwa dari 15 pertanyaan yang diajukan responden, seluruh pertanyaan dalam variabel Kualitas Pelayanan dapat dinyatakan Valid karena  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Pertanyaan yang dimiliki validitas tertinggi adalah pertanyaan nomor 14 yaitu (Penampilan Dari Salon Ully Kitty Shop Rapi) dengan nilai  $r$  terhitung sebesar 0,669 dan pertanyaan yang memiliki nilai validitas rendah adalah pertanyaan nomor 3 yaitu (Pelayanan Karyawan Salon Ully Kitty Shop Teepat Waktu) yang memiliki nilai  $r$  terhitung sebesar 0,302.

Sedangkan hasil uji validitas instrumen variabel Loyalitas menggunakan SPSS Versi 20 Pelanggan Salon Ully Kitty Shop dapat dilihat melalui Tabel 4.8 berikut ini :

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen**  
**Loyalitas Pelanggan Salon Ully Kitty Shop**  
**Variabel (Y)**

NO	Item Pertanyaan	Pearson Correlation	r tabel	Keterangan
			5%	
1	Pertanyaan 1	0,493	0,1966	Valid
2	Pertanyaan 2	0,538	0,1966	Valid
3	Pertanyaan 3	0,758	0,1966	Valid
4	Pertanyaan 4	0,488	0,1966	Valid
5	Pertanyaan5	0,770	0,1966	Valid
6	Pertanyaan 6	0,598	0,1966	Valid
7	Pertanyaan 7	0,444	0,1966	Valid
8	Pertanyaan 8	0,505	0,1966	Valid
9	Pertanyaan 9	0,336	0,1966	Valid

Sumber : Data Olahan 2023

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa dari 9 pertanyaan yang diajukan responden, seluruh pertanyaan dalam variabel Loyalitas Pelanggan dapat dinyatakan Valid karena  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Pertanyaan yang dimiliki validitas tertinggi adalah pertanyaan nomor 5 yaitu (Saya akan Mengajak Oranglain Untuk Menggunakan Produk Salon Ully Kitty Shop) dengan nilai  $r$  terhitung sebesar 0,770 dan pertanyaan yang memiliki nilai validitas rendah

adalah pertanyaan nomor 9 (Saya Sangat Percaya Terhadap Jasa Yang diberikan Salon Ully Kitty Shop) yang memiliki nilai  $r$  terhitung sebesar 0,336.

#### 1.6 Uji Reliabilitas

Adapun hasil olahan data uji reliabilitas variabelrel Kuallitas Pelayanan Salon Ully Kitty Shop dengan menggunakan Program SPSS Versi 20 dapat dirangkum melalui Tabel 4.9 berikut ini :

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Reliabilitas Instrumen**  
**Kualitas Pelayanan Salon Ully Kitty Shop**  
**(Variabel X)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,778	15

Sumber : Data Olahan 2023

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 4.9 di atasmenunjukkan bahwa *cronbach's alpha* sebesar 0,778 dan nilai tersebut diatas 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pengukur variabel X dari kuesioner adalah reliabel.

Adapun hasil olahan data untuk uji reliabilitas variabel Loyallitas Pelanggan Salon Ully Kitty Shop dengan menggunakan program SPSS versi 20 dapat dirangkum melalui tabel 4.10 berikut ini:

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Reliabilitas Instrumen**  
**Loyalitas Pelanggan Salon Ully Kitty**  
**(Variabel Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,705	9

Sumber : Data Olahan 2023

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 4.10 di atas menunjukkan bahwa *cronbach's alpha* sebesar 0,705 dan nilai tersebut diatas 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pengukur variabel Y dari kuesioner adalah reliabel.

#### 1.7 Uji Normalitas

Adapun hasil olahan data untuk ui normalitas antara variabel Kulitas Pelayanan (X) Loyalitas Pelanggan (Y) dengan menggunakan program SPSS Versi 20 dapat dirangkum melalui tabel 4.11 berikut ini :

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**Variabel X dan Y**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
	Mean	0E-7
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Std. Deviation	,21627844
	Absolute	,100
Most Extreme Differences	Positive	,100
	Negative	-,064
Kolmogorov-Smirnov Z		1,000
Asymp. Sig. (2-tailed)		,270

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data Olahan 2023

Dari Tabel 4.11 dapat kita lihat bahwa nilai signifikansi variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Variabel Loyalitas Konsumen (Y) sebesar  $0,270 > 0,05$  karena ilai signifikansi nya diatas 0,05 mka dappat disimpulkan bahwa kedua variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Loyalitas Konsumen (Y) dapat dikatakan l berdistribusi normal.

#### 1.8 Analisis Regresi Liniear Sederhana

Adapun hasil olahan data untuk persamaan regresi linier sederhana dengan menggunakan program SPSS versi 20 dapat di rangkum melalui Tabel 4.12 berikut ini :

**Tabel 6**  
**Hasil Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	2,224	,265		8,402
	x	,518	,063	,640	8,254

a. Dependent Variable: y

Sumber : Data Olahan 2023

Dari tabel 4.12 diatas, dapat diketahui persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 2,224 + 0,518X$$

Model persamaan regresi yang dapat dituliskan dari hasil tersebut dalam bentuk persamaan regresi *standardized* adalah sebagai berikut :

1. Koefesien regresi  $a$  sebesar 2,224 menerangkan bahwa apabila nilai Kualitas Pelayanan 0 (nol), maka nilai Loyalitas Pelanggan Salon Ully Kitty Shop sebesar 2,224.
2. Apabila nilai Kualitas Pelayanan meningkat sebesar satu satuan maka nilai Loyalitas Pelanggan Salon Ully Kitty Shop akan meningkat sebesar 0,518 satuan.

### 1.9 Analisis Koefisien Korelasi

Adapun hasil olahan data untuk koefisien korelasi dengan menggunakan program SPSS versi 20 dapat rangkum melalui Tabel 4.13 berikut ini :

**Tabel 7**  
**Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,640 <sup>a</sup>	,410	,404	,21738

a. Predictors: (Constant), x

b. Dependent Variable: y

Sumber : Data  
Olahan 2023

Tabel 4.13 di atas

Berdasarkan

dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) menunjukan angka sebesar 0,640. Hal ini menunjukan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara Kualitas Pelayanan (X) dan Loyalitas Pelanggan (Y).

### 1.10 Analisis Koefisien Determinasi

Dari Tabel 4.14 diketahui bahwa nilai  $R^2$  (R Square) sebesar 0,410. Hal ini menunjukan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (Loyalitas Pelanggan) sebesar 41% sedangkan sisanya sebesar 59% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukan dalam modul penelitian ini.

### 1.11 Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji kelayakan model dilakukan untuk membuktikan apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi Kualitas Pelayanan yang dipengaruhi oleh Loyalitas Pelanggan. Hasil dari uji kelayakan model dapat dilihat pada tabel 4.15 berikut ini :

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3,219	1	3,219	68,123	,000 <sup>b</sup>
Residual	4,631	98	,047		
Total	7,850	99			

- a. Dependent Variable: y
- b. Predictors: (Constant), x

Sumber : Data Olahan 2023

$$F_{tabel} = (k; n-k)$$

Keterangan :

k = Jumlah Variabel Bebas (X)

n = Jumlah responden

$$F_{tabel} = (1; 100-1) \quad F_{tabel} = (1; 99) \quad F_{tabel} = 3.94$$

Tabel 4.15 menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 68,123 dengan taraf signifikan sebesar 0,000 sedangkan F tabel sebesar 3,94 dengan taraf signifikan sebesar 0,05 (5%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa F hitung > F tabel, yaitu  $68,123 > 3,94$  Dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak maka dan  $H_a$  diterima, artinya model Regresi linier Sederhana dapat digunakan untuk memprediksi nilai Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Loyalitas Pelanggan.

## KESIMPULAN

### 1.12 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Karakteristik responden dalam penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin Wanita berumur antara 25-32 tahun, berpendidikan SMA, memiliki pekerjaan Swasta, memiliki penghasilan rata-rata per bulan sebesar 1.000.000 – 1.999.999,-.
2. Model persamaan regresi linier sederhana yang dapat dituliskan yang dapat dituliskan dalam bentuk persamaan regresi *standardized* adalah sebagai berikut :  $Y = 2,224 + 0,518X$ . Di mana Koefesien regresi  $a$  sebesar 2,224 menerangkan bahwa apabila nilai kualitas pelayanan 0 (nol), maka nilai loyalitas konsumen salon ully kitty shop Sintang sebesar 2,224. Apabila nilai kualitas pelayanan meningkat sebesar satu satuan maka nilai loyalitas konsumen salon ully kitty shop Sintang akan meningkat sebesar 0,518 satuan.
3. nilai koefisien korelasi (R) menunjukkan angka sebesar 0,640. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara Kualitas Pelayanan (X) dan Loyalitas Pelanggan (Y).
4. Nilai  $R^2$  (*R Square*) sebesar 0,410. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan)
5. terhadap variabel terikat (Loyalitas Pelanggan) sebesar 41% sedangkan sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam modul penelitian ini.
6. Dengan uji korelasi menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 68,123 dengan taraf signifikan sebesar 0,000 sedangkan F tabel sebesar 3,94 dengan taraf signifikan sebesar 0,05 (5%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa F hitung > F tabel, yaitu  $68,123 > 3,94$  Dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak maka dan  $H_a$  diterima, artinya model Regresi linier Sederhana dapat digunakan untuk memprediksi nilai Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Loyalitas Pelanggan.

### 1.13 Saran

Dari kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai masukan bagi perusahaan sebagai berikut :

1. Pihak salon harus lebih memperhatikan ketepatan waktu karyawan dalam melakukan pelayanan karena sangatlah penting demi menciptakan kualitas pelayanan yang baik.
2. Pihak salon di harapkan dapat meningkatkan pelayanan yang akan diberikan kepada para konsumen seperti memberikan diskon atau perawatan khusus kepada pelanggan yang melakukan pembelian lebih dari lima kali.
3. Perlunya pihak salon menambahkan pendingin ruangan agar pelanggan yang melakukan perawatan tidak kepanasan.
4. Perlunya pihak salon untuk menata ulang tempat parkir agar lebih luas dan nyaman bagi pelanggan yang baru datang.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah segala puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Salon Uly Kitty Shop Di Sintang ”. Dalam penyusunan laporan penelitian ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan partisipasi dari berbagai pihak, penyusunan laporan penelitian ini tidak akan terwujud. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Dobby Irawan, S.T, M.Eng selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.



2. Bapak Dr. Dedi Hariyanto, SE.,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
3. Bapak Dr. H. Helman Fachri, SE.,MM selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk dalam penulisan skripsi ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi.
4. Ibu Yeni, SE.,MM selaku Pembimbing Kedua yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk dalam penulisan skripsi ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi.
5. Dosen dan Staf Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak Kabupaten Sintang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan pelayanan akademik dan motivasi kepada penulis.
6. Kedua orang tua tercinta, yang selalu memberikan do'a, kasih sayang serta support kepada penulis sehingga dapat menempuh pendidikan di Perguruan Tinggi.
7. Keluarga tercinta, kakek, nenek, adik, paman dan bibi yang selalu memberikan do'a, serta support kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan penelitian ini;
8. Sahabat dan semua teman-teman seperjuangan Angkatan 2017 atas kebersamaannya dalam menjalani perkuliahan dan selalu memberikan do'a serta support kepada penulis.

Juga kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga segala amal kebbaikannya mendapat imbalan yang tak terhingga dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis berharap untuk dapat memperoleh saran, masukan dan kritikan yang membangun demi kesempurnaan penyusunan laporan penelitian ini.

Penulis berharap semoga laporan penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak demi pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dibidang Ekonomi dan Bisnis.

### DAFTAR PUSTAKA

- Darman. Samsuddin, 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pekesmas Pimpinan Kecamatan Teluk Keramat. *Jurnal Produktivitas : Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak*.
- Helesia Krisdayanti, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang. *Repository Radenfatah*, UIN, Paembang.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketigabelas*. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, 2016. *Marketing Management 15e*. Bosto: pearson Education
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 2*. Jakarta : Salemba Empat.
- Philip kotler, Kevin Lane Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid*, PT Indeks.
- Sukardi, 2003. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2012. *Staitistik Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2014. *Skala Pengukuran data*, <http://www.coursehero.com/file/pkda2b/mernurut-Sugiyono-2014167-Skala-pengukuran-merupakan-kesepakatan-yang-digunakan/>. ( Diakses 22 Februari 2023 )
- Syofian Siregar, 2014. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Terence A Simp, 2003. *Periklanan Promosi Aspek Tambahan Komunikasi Terpadu Jilid I Edisi Kelima*, Erlangga, Jakarta.
- Tjiptono, 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Peneapan, dan Penelitian, Andi Offset*, Yogyakarta.
- Tjiptono, 2016. *Quality dan Satisfaction, Andi Offset*, Yogyakarta.
- Ujang Sumarwan, 2015. *Prilaku Konsumen, Ghalia Indonesia*, Bogor.
- Wiji Dinda Lestari. Edy Suryadi, 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Tipe Kamar Superior Double Pada Hotel My Home. *Jurnal Produktivitas : Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak*.