

ABSTRAK

Adi Nugraha. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen*, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing (I) Dra. Naimah, M.H, Pembimbing (II) Yulia Hafizah, S.H.I, M.E.I.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Loyalitas Konsumen.

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan perkembangan zaman sekarang sedang ramai diperbincangkan sebuah makanan yang berasal dari luar negeri yaitu pizza. Seperti halnya Pizza Podang's tidak pernah kehilangan pembeli maupun pelanggan, banyaknya loyalitas yang ada, terbukti Pizza Podang's mampu memperbanyak cabang, ada yang di Banjarmasin dan di luar kota Banjarmasin. Sebenarnya apa yang membuat pelanggan setia membeli produk Pizza Podang's?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di rumah makan "Pizza Podang's Banjarmasin tahun 2019. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dan data yang digunakan adalah melalui lembar kuesioner untuk pengumpulan data dari responden. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 83 orang yang diperoleh dari jumlah populasi dengan menggunakan rumus *slovin*. Variabel yang digunakan adalah variabel kualitas pelayanan sebagai variabel X dan loyalitas konsumen sebagai variabel Y. Model analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan metode *SPSS 22 for windows*.

Hasil menunjukkan berdasarkan uji koefisien determinasi bahwa variabel kualitas pelayanan sebesar 0,694 terhadap loyalitas konsumen berarti tingkat signifikansi pengaruh dikategorikan memiliki pengaruh yang kuat, serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen telah sesuai dengan perspektif Islam.