

## ABSTRAK

**Rusidah.** 2021. *Pengaruh Sistem Pembayaran, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Soto Bang Amat Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Yusuf Asyabri, S.E., M.E

**Kata Kunci:** Sistem Pembayaran, Fasilitas Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan.

Soto Bang Amat merupakan destinasi kuliner yang sangat terkenal di Kalimantan Selatan khususnya soto khas Banjar. Karena sistem pembayaran yang mudah, fasilitas yang lengkap yang disediakan oleh Soto Bang Amat serta pelayanan yang ramah sehingga membuat pelanggan merasa nyaman.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem pembayaran, fasilitas dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan Soto Bang Amat pada masa pandemi Covid 19 di Banjarmasin dan untuk mengetahui pengaruh sistem pembayaran, fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan Soto Bang Amat pada masa pandemi Covid 19 di Banjarmasin. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan, data yang digunakan melalui lembar kuesioner untuk pengumpulan data dari responden. Jumlah sampel sebanyak 94 orang diperoleh dari jumlah populasi menggunakan rumus slovin. Variabel yang digunakan variabel sistem pembayaran, fasilitas dan kualitas pelayanan (variabel independen) dan loyalitas konsumen (variabel dependen). Model analisis yaitu analisis regresi linier berganda dengan menggunakan metode SPSS22forwindows

Hasil menunjukkan bahwa secara parsial dua variabel yang tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari nilai uji t dimana nilai signifikansi sistem pembayaran sebesar  $(0,277 > 0,05)$ . Fasilitas dengan nilai signifikansinya  $(0,072 > 0,05)$ . Dan satu berpengaruh yaitu kualitas pelayanan dengan nilai signifikansinya  $(0,001 < 0,05)$ . Sedangkan secara simultan ketiga variabel yaitu sistem pembayaran, fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh. Hal ini dapat dilihat dari nilai uji f pada nilai signifikansinya sebesar  $(0,000 < 0,05)$ .