

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA PT. INDOMARCO PRISMATAMA
CABANG INDOMARET PANGKALAN BALAI**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

OLEH

**HARIZ FIRMANSYAH
19612010061**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA PT. INDOMARCO PRISMATAMA
CABANG INDOMARET PANGKALAN BALAI**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

OLEH

**HARIZ FIRMANSYAH
19612010061**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
2024**

PENGESAHAN

Telah diterima dan disahkan oleh Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan sebagai persyaratan untuk mengakhiri Studi pada Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan.

Hari :

Tanggal :

**Pj. Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan**



Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc, P.hD

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap loyalitas konsumen pada PT. Indomarco Prismatama Cabang Indomaret Pangkalan Balai. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 Orang. Untuk mengetahui pengaruh pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap loyalitas konsumen digunakan analisis regresi berganda. Persamaan regresinya yang di peroleh adalah $Y = 0,465 + 0,318 X_1 + 0,571 X_2$. Dari persamaan tersebut dapat dikatakan bahwa variabel pelayanan dan variabel promosi mempengaruhi secara positif terhadap variabel loyalitas Masih ada variabel bebas yang lain yang berpengaruh terhadap variabel loyalitas yang tidak dimasukkan dalam model analisis ditaksir oleh variabel yang lain adalah 11,1%. Dari analisis regresi dan uji t hitung serta uji F menunjukkan bahwa variabel pelayanan dan variabel promosi mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of service quality and promotion on consumer loyalty at PT. Indomarco Prismatama Indomaret Pangkalan Balai Branch. The sample taken in this research was 96 people. To determine the influence of service quality and promotion on consumer loyalty, multiple regression analysis was used. The regression equation obtained is $Y = 0.465 + 0.318 X_1 + 0.571 X_2$. From this equation it can be said that the service variable and promotion variable have a positive influence on the loyalty variable. There are still other independent variables that influence the loyalty variable which are not included in the analysis model, estimated by the other variables to be 11.1%. From the regression analysis and calculated t test and F test, it shows that the service variable and promotion variable have a positive and significant influence on the loyalty variable.

Keywords: Service Quality, Promotion, Consumer Loyalty