

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MAXIM
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Fakultas
Ekonomi Universitas Sumatera Selatan)**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

Disusun oleh ;

NURAIMA

2161200011

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

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MAXIM
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Fakultas
Ekonomi Universitas Sumatera Selatan)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Strata 1 (S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

Disusun oleh ;

NURAIMA

21612010011

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

2025

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MAXIM
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan)**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(S.E) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan.

NAMA : NURAIMA

NIM : 21612010011

Skripsi ini telah disetujui dan di sahkan pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 19 Juli 2025

Pj Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Sumatera Selatan



Rabio Ibnu Zainal S.E., M.Sc., Ph.D

NUPTK. 4247755656130133

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada layanan Maxim. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada pengguna layanan Maxim. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat mendorong loyalitas pelanggan secara berkelanjutan. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi perusahaan untuk fokus pada peningkatan aspek pelayanan dan kepuasan guna mempertahankan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Maxim

ABSTRACT

This study aim to analyze the influence of service quality and customer satisfaction -on customer loyalty in Maxim services. The research method used is quantitative, with data collected through questionnaires distributed to Maxim service users. The results show that service quality and customer satisfaction have a positive and significant effect on customer loyalty. These findings indicate that improving service quality and customer satisfaction can sustainably enhance customer loyalty. This study provides recommendations for the company to focus on improving service and satisfaction aspects to retain customer.

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