

ABSTRAK

Imam Khoirul Rasyid, 170211100268. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Masa Pandemi Covid-19 Pada UD. Usaha Baru. Desa Batu Lenger Timur, Kabupaten Sampang. Dibawah Bimbingan Bapak Suyono, S.E.,M.S.M.

Salah satu dampak pandemi Covid-19 adalah melemahnya daya beli masyarakat karena penurunan pendapatan. UD. Usaha Baru, Desa Batu Lenger Timur, Kabupaten Sampang adalah salah satu toko bangunan yang merasakan dampak positif dari pandemi Covid-19 adalah melemahnya daya beli masyarakat karena penurunan pendapat, sehingga perlu berbagai strategi yang tepat untuk mempertahankan dan meningkatkan kesetiaan pelanggan dimasa pandemi covid-19. Tujuan penelitian ini adalah Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap customer loyalty pada UD. Usaha Baru, Desa Batu Lenger Timur, Kabupaten Sampang di Masa Pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan yang terdiri dari Tangibel, Realibility, Responsiveness, Assurance, dan Empathy berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada UD. Usaha Baru, Desa Batu Lenger Timur, Kabupaten Sampang.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Imam Khoirul Rasyid, 170211100268. The Effect of Service Quality on Customer Loyalty During the Covid-19 Pandemic in UD Usaha Baru, Batu Lenger Village, Sampang Regency. Under the guidance of Mr. Suyono, S.E., M.S.M.

One of the impacts of the Covid-19 pandemic is the weakening of people's purchasing power due to a decrease in income. UD. Usaha Baru. Desa Batu Lenger Timur, Kabupaten Sampang is one of the building shops that has felt the positive impact of the Covid-19 pandemic is the weakening of people's purchasing power due to a decline in opinion, so various appropriate strategies are needed to maintain and increase customer loyalty during the covid-19 pandemic. . The purpose of this study was to analyze the effect of service quality on customer loyalty at UD. Usaha Baru. Desa Batu Lenger Timur, Kabupaten Sampang during the Covid-19 Pandemic Period. This study uses a quantitative approach and analyzed using multiple linear regression analysis. The results showed that service quality consisting of Tangibel, Realibility, Responsiveness, Assurance, and Empathy had a positive effect on customer loyalty at UD. New Business, East Batu Lenger Village, Sampang Regency.

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