



No. Alumni Universitas	<b>Arif Walkhairat</b>	No. Alumni Fakultas
------------------------	------------------------	---------------------

a). Tempat/ Tgl Lahir: Biaro/ 18 April 1991, b). Nama Orang Tua: Muhammad Natsir, c). Fakultas: Ekonomi, d). Jurusan: Manajemen, e). No. BP: 0910522063, f). Tanggal Lulus: 27 Januari 2014, g). IPK : 3,07 h). Prediksi Kelulusan: Sangat Memuaskan, i). Lama Studi: 4 Tahun 5 Bulan, j). Alamat Orang Tua: Biaro, Ampek Angkek, Agam, Sumatera Barat.

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Costumer Delight* Pada Loyalitas Pelanggan  
(Studi: Pelanggan Toko Karya Baru, Kuamang Kuning, Bungo, Jambi)**

*Skripsi S1 oleh Arif Walkhairat, Pembimbing: Suziana, SE., MM*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan *costumer delight* pada loyalitas pelanggan toko Karya Baru, Kuamang Kuning, Bungo, Jambi. Data diperoleh melalui penyebaran kuisioner, dimana menggunakan sebanyak 100 responden yang pernah melakukan pembelian ulang di toko Karya Baru, Kuamang Kuning, Bungo, Jambi. Pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *convenience sampling*. Setelah data terkumpul kemudian diolah dengan analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis menggunakan uji parsial (uji t) menggunakan program SPSS versi 16.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan *costumer delight* berpengaruh signifikan pada loyalitas pelanggan toko Karya Baru Kuamang Kuning, Bungo, Jambi. Loyalitas pelanggan akan bertambah tinggi jika memberikan kualitas pelayanan yang baik dan mendorong pelanggan menjadi *costumer delight*.

*Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Costumer Delight, Loyalitas Pelanggan*

Skripsi ini telah dipertahankan di depan seminar hasil skripsi dan dinyatakan lulus pada tanggal **27 Januari 2014** dengan pembimbing dan penguji:

Tanda Tangan			
Nama Terang	Suziana, SE., MM	Toti Srimulyati, SE., MT	Alfitman, SE., M.Sc

Mengetahui :  
Ketua Jurusan

Dr. Vera Pujani, SE., MM.Tech

NIP : 19661115 200003 2 001

Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/ Universitas dan Mendapat Nomor Alumnus:

	Petugas Fakultas/Universitas	
No. Alumni Fakultas	Nama :	Tanda Tangan
No. Alumni Uiversitas	Nama :	Tanda Tangan