

# HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN PADA JASA KERETA API MEDAN

Oleh

NURHALIMAH AFSHA

10.860.0165

---

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Mahasiswa Pengguna Jasa Kereta Api Medan. Sampel Populasi pada penelitian ini melibatkan sebanyak 50 mahasiswa pengguna jasa kereta api medan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan skala Likert. Untuk menguji hipotesis yang diajukan dilakukan dengan menggunakan Analisis Korelasi *Product Moment*. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, maka diperoleh hasil bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan mahasiswa pengguna jasa kereta api medan. Berdasarkan hasil analisis dengan Metode Analisis Korelasi *Product Moment*, diketahui bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan, dimana  $r_{xy} = 0,517$  ;  $p = 0.000 < 0,050$ . Hal ini berarti hipotesis yang diajukan yang berbunyi Ada Hubungan Positif Yang Signifikan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Mahasiswa Pengguna Jasa Kereta Api Medan diterima.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan dan mahasiswa.