

## ABSTRAK

Dimas Aldi Romadhoni. 2020. *Pengaruh Service Excellence (Pelayanan Prima) dan Tangibless terhadap Loyalitas Customer pada Usaha Sablon Kahfi Cloth di Kota Metro*. Skripsi. Program Studi manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) H. Suwanto, S.E., M.M. (2) Fitriani, S.E., M.M.

**Kata kunci:** *Service Excellence, Tangibless, Loyalitas Customer.*

Salah satu upaya yang dilakukan oleh perusahaan khususnya pada usaha yang bergerak di bidang jasa clothing adalah dengan menerapkan kualitas pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan sendiri juga terkait dengan *service excellence* dan *tangibles* yang diupayakan oleh sebuah perusahaan. Permasalahan yang ada di Kahfi Cloth sendiri pada tahun 2019 sampai saat ini jumlah pelanggan cenderung mengalami penurunan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *pengaruh service excellent dan tangibless* terhadap *loyalitas customer* pada usaha sablon baju Kahfi Cloth di Kota Metro.

Desain penelitian adalah penelitian kuantitatif atau penelitian verifikatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *explanatory survey*. Objek dalam penelitian ini adalah *service excellent, tangibless* dan *loyalitas customer*. Kegiatan penelitian ini dilakukan di Kahfi Cloth Kota metro. Populasi penelitian adalah konsumen di Kahfi Cloth dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 60 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Alat analisis yang digunakan adalah menggunakan analisa kualitas data dan analisis regresi linier berganda dengan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan *secara partial service excellent* dan *tangibless* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas customer. Secara simultan juga menunjukkan bahwa *service excellent dan tangibless* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas customer. Berdasarkan angka koefisien dan nilai  $t_{hitung}$  maka dapat diketahui bahwa faktor yang paling berpengaruh terhadap loyalitas customer adalah *service excellent*.