

## **ABSTRAK**

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Laundry (Studi Kasus Humaira Laundry di Tanjungsari Boyolangu Tulungagung)” ini ditulis oleh Ahmad Anib Firdaus, NIM. 12405193321, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Jurusan Bisnis dan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, yang dibimbing oleh Galih Pradananta, M.Si.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh ketatnya dalam persaingan di industri laundry yang ada di Desa Tanjungsari dan sekitarnya, jasa yang ditawarkan relatif sama dan perbedaan bisa dibagi pada kualitas jasa dan pelayanannya seperti perlakuan bahan dan waktu mengerjakan laundry. Hal ini menarik bagi penulis karena Humaira Laundry adalah perusahaan jasa yang berada di tingkatan UMKM yang memberikan pelayanan yang professional, penulis ingin mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas jasa di UMKM yang diberikan Humaira Laundry dengan menggunakan cara professional dalam melakukan pelayanan usahanya.

Penelitian ini bertujuan 1) Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, 2) Untuk menguji pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan yaitu baik secara simultan maupun parsial. Dari hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan acuan evaluasi untuk meningkatkan loyalitas pelanggan humaira laundry

Pendekatan penelitian yang digunakan ialah kuantitatif dengan menggunakan jenis penelitian asosiatif. Populasi pada penelitian ini yaitu pelanggan Humaira Laundry dengan menggunakan teknik purposive sampling dengan jumlah sampling 50 responden. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner dengan penyebaran langsung kepada responden. Analisis data yang digunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, koefisien determinasi, regresi linier berganda, dan uji hipotesis menggunakan uji parsial (t) dan uji simultan (F).

Hasil penelitian ini adalah 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, 2) Kualitas jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, 3) Kualitas pelayanan dan kualitas jasa secara simultan bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan humaira laundry.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Jasa, Loyalitas Pelanggan**

## **ABSTRACT**

*This thesis entitled "The Influence of Service Quality and Service Quality on Customer Loyalty in Using Laundry Services (Case Study of Humaira Laundry in Tanjungsari Boyolangu Tulungagung)" was written by Ahmad Anib Firdaus, NIM. 12405193321, Sharia Business Management Study Program, Department of Business and Management, Faculty of Islamic Economics and Business, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, who was supervised by Galih Pradananta, M.Si.*

*This research is motivated by the tight competition in the laundry industry in Tanjungsari Village and its surroundings, the services offered are relatively the same and differences can be divided into the quality of services and services such as material treatment and time to do the laundry. This is interesting for the writer because Humaira Laundry is a service company that is at the MSME level which provides professional services, the writer wants to know how the influence of service quality and service quality in MSMEs provided by Humaira Laundry uses a professional way in carrying out its business services.*

*This study aims 1) To test the effect of service quality on customer loyalty, 2) To test the effect of service quality on customer loyalty, namely either simultaneously or partially. From the results of this study it is hoped that it can become a reference for evaluation to increase customer loyalty at Humaira Laundry*

*The research approach used is quantitative by using explanatory research. The population in this study is Humaira Laundry customers using a purposive sampling technique with a total sampling of 50 respondents. Data collection techniques in this study used a questionnaire with direct distribution to respondents. Data analysis used validity test, reliability test, classical assumption test, coefficient of determination, multiple linear regression, and hypothesis testing using partial test (t) and simultaneous test (F).*

*The results of this study are 1) Service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, 2) Service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, 3) Service quality and service quality simultaneously have a positive and significant effect on customer loyalty at Humaira Laundry.*

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