

## LAPORAN SKRIPSI

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI CV.  
TANI MAJU BERSAMA DI KOTA SEMARANG



HERDINA RISMA RAKASIWI  
20. D1.0232

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG  
2025

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI CV.  
TANI MAJU BERSAMA DI KOTA SEMARANG**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik  
Soegijapranata

**HERDINA RISMA RAKASIWI**  
20. D1.0232

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG  
2025**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada CV. Tani Maju Bersama. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei melalui penyebaran kuesioner kepada 70 responden yang merupakan pelanggan CV. Tani Maju Bersama.

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner secara fisik, dan data dianalisis menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variable independent (Kepuasan pelanggan dan Kualitas pelayanan) terhadap variable dependen (Loyalitas pelanggan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik kepuasan pelanggan maupun kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kepuasan dan pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan pentingnya perusahaan untuk terus meningkatkan mutu pelayanan dan memahami kebutuhan pelanggan guna mempertahankan loyalitas mereka dalam jangka panjang.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

## ABSTRACT

*This study aims to analyse the influence of customer satisfaction and service quality on customer loyalty at CV. Tani Maju Bersama. The background of this research is based on the importance of maintaining long-term relationships with customers in the face of increasingly fierce business competition. The method used is quantitative with a survey approach through distributing questionnaires to 70 respondents who are customers of CV. Tani Maju Bersama.*

*This study uses data collection methods by distributing physical questionnaires, and data is analysed using multiple linear regression to test the influence of independent variables (Customer Satisfaction and Service Quality) on the dependent variable (Customer Loyalty). The results show that both customer satisfaction and service quality have a significant influence on customer loyalty.*

*This finding confirms that increasing satisfaction and quality service can enhance customer loyalty to the company. The implication of this research shows the importance of companies continuously improving service quality and understanding customer needs to maintain their loyalty in the long term.*

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