

## ABSTRAK

### HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN LOYALITAS KLIEN PT GLOBAL ARTHA FUTURE

**Ayla Zumella**  
**11.860.0023**

**Skripsi**  
**Fakultas Psikologi Universitas Medan Area**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji secara empirik apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas klien PT Global Artha Future. Subjek penelitian adalah klien PT Global Artha Future yang berjumlah 50 orang. Alat ukur yang digunakan adalah instrumen kualitas pelayanan yang terdiri dari 34 item ( $\alpha = 0.936$ ) dan instrumen loyalitas klien yang terdiri dari 27 item ( $\alpha = 0,905$ ). Analisis data menggunakan teknik *r Product Moment*. Berdasarkan analisis data, diperoleh bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dinyatakan diterima, yaitu ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan loyalitas klien. Artinya semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi loyalitas kliennya. Hal ini dibuktikan melalui perhitungan analisis *r Product Moment* dengan nilai atau koefisien ( $R_{xy}$ ) = 0.834 dan koefisien determinan ( $R^2$ ) = 0.696 dengan  $p = 0.000 > 0,050$ . Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan membentuk loyalitas klien sebesar 69.6%. Selanjutnya dilihat dari perhitungan mean hipotetik = 85 dan mean empirik 117.16 serta standart deviasi = 13.922 diketahui bahwa kualitas pelayanan dalam kategori kualitas pelayanan yang baik. Sedangkan loyalitas klien dari perhitungan mean hipotetik = 67.5 dan mean empirik 83.42 serta standart deviasi = 8.730 diketahui bahwa loyalitas klien dalam kategori loyalitas klien yang tinggi.

**Kata kunci :** *Loyalitas Klien, Kualitas Pelayanan*