

ABSTRAK

Primkoppel Mapolda Jateng merupakan badan usaha Negara yang bergerak di bidang jasa keuangan, Primkoppel Mapolda Jateng berlokasi di Semarang untuk memenuhi kebutuhan peminjaman uang bagi anggota kepolisisan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Primkoppel Mapolda Jateng, adapun variabel yang digunakan independen yaitu kualitas pelayanan dan variabel dependen loyalitas pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dengan sampel sebanyak 100 responden. Metode penganalisis data di penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan aplikasi *SPSS 24 for Windows*.

Berdasarkan hasil pengolahan data ditemukan bahwa kualitas pelayanan 71.79%. Loyalitas pelanggan sebesar 73.54%, mendapatkan hasil pengaruh kulaitas pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan sebesar 9%. Dan dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan mendapatkan pengaruh 9% dan sisanya sebesar 91% merupakan variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualaitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan.