



# ANALISA KUALITAS SARANA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PADA LOTTE MART

**RINO MIHARDI**  
**11152101862**

Tanggal Sidang :  
Periode Wisuda :

Jurusan Teknik Industri  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. H.R. Soebrantas No. 155 Pekanbaru

## ABSTRAK

Penelitian dilakukan di wilayah pekanbaru dengan objek penelitian yaitu Lotte Mart Pekanbaru, dimana perusahaan ini bergerak di bidang retail perkulakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan sarana terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, dengan menggunakan metode *Structural Equation Modelling* (SEM). Adapun sampel dalam penelitian adalah 150 responden yang merupakan pelanggan Lotte Mart Pekanbaru. Hasil penelitian ini adalah, saran berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, kualitas dan sarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dengan nilai Probabilitas yang lebih tinggi dari 0,05.

**Kata Kunci:** Fasilitas, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas, *Structural Equation Modeling*.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

# ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND FACILITIES IN CUSTOMER SATISFACTION TO CREATE THE CUSTOMER LOYALTY TO LOTTE MART

**RINO MIHARDI**

**11152101862**

Date of Final Exam :  
Period of Graduation Ceremony :

Industrial Engineering Departement  
Faculty of Sciences and Technology  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. H.R. Soebrantas No. 155 Pekanbaru

## **ABSTRACT**

*The research was conducted in Pekanbaru area with the object of research that is Lotte Mart Pekanbaru, where the company is engaged in retail magazine. This study aims to determine how the quality of services and facilities to customer satisfaction and customer loyalty, using the method of **Structural Equation Modeling (SEM)**. The sample in this study is 150 respondents who are customers Lotte Mart Pekanbaru. The this research is: the suggestion has a significant effect on the quality of service, the quality and the means have a significant effect on customer satisfaction, and customer satisfaction significantly influence customer loyalty, with the value of Probabiitas higher than 0.05.*

**Keyword:** Customer Satisfaction, Facilities, Loyalty, Quality of Service, **Structural Equation Modeling.**