

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN**

**(Studi Kasus Pada Toko Perabot Setia Jaya Desa Pidoli Lombang
Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal)**



Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

Oleh:

DEWI YANA RISKHA

NIM : 21090058

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL**

2025

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN**

**(Studi Kasus Pada Toko Perabot Setia Jaya Desa Pidoli Lembang
Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal)**



SKRIPSI

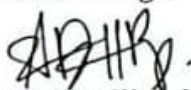
**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah**

Oleh:

DEWI YANA RISKHA

NIM : 21090058

Pembimbing I


Ade Khadijatul Z Hrp, M.M
NIP. 198402032019082001

Pembimbing II


Andy Hukini, M.M
NIP. 198609252019032009

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL**

2025

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Yana Riska
NIM : 21090058
Tempat / Tgl. Lahir : Pidoli lombang, 25 Agustus 2002
Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Pidoli lombang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "**Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Toko Perabot Setia Jaya)**", adalah benar karya asli saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya.

Mandailing Natal, Oktober 2025
Yang membuat pernyataan



Dewi Yana Riska
NIM. 21090058

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama Dewi Yana Riska, NIM. 21090058 dengan judul "**Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Toko Perabot Setia Jaya Desa Pidoli Lombang Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal)**", memandang bahwa skripsi yang bersangkutan di atas telah memenuhi syarat untuk diajukan ke Sidang Munaqasyah.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya

Mandailing Natal, Oktober 2025

Pembimbing I



Ade Khadijatul Z Hrp, M.M
NIP. 198402032019082001

Pembimbing II



Andy Hakim, M.M
NIP. 198609252019031009

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi a.n Dewi Yana Riska NIM: 21090058 berjudul "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Toko Perabot Setia Jaya Desa Pidoli Lumbang Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal)". Telah diuji dalam Sidang Munaqasyah Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal, dilaksanakan pada tanggal 17 Oktober 2025.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya

No	Nama / NIP Penguji	Jabatan Dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Rizka Ar Rahmah, M.E NIP. 1991084142019082001	Ketua / Penguji I		24/10/25
2	Muhlisah Lubis, M.M NIP. 199007302019082001	Sekretaris / Penguji II		22/10-2025
3	Ade Khadijatul Z Hrp, M.M NIP. 198402032019082001	Penguji III		22/10/2025
4	Andy Hakim, M.M NIP. 198609252019032009	Penguji IV		22/10/25



ABSTRAK

Dewi Yana Riska (NIM. 21090058). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Toko Perabot Setia Jaya). Pelayanan prima merupakan layanan unggulan yang dapat memenuhi dan melampaui harapan konsumen melalui kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dari tenaga pelayanan. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, kuesioner dan dokumentasi. Sampel sebanyak 92 responden diambil dengan teknik simple random dari populasi 120 konsumen. Data dianalisis dengan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, dan regresi linier sederhana menggunakan SPSS versi 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen di toko perabot setia jaya, dengan koefisien regresi positif 0,575 dan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,395. Artinya, 39,5% variasi loyalitas konsumen dapat dijelaskan oleh variabel pelayanan prima, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Temuan tersebut menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan prima berkontribusi pada peningkatan loyalitas konsumen sehingga mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pengembangan manajemen pelayanan di bidang ritel furnitur serta dapat menjadi acuan bagi pengolahan toko untuk meningkatkan pelayanan demi mempertahankan loyalitas konsumen.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Loyalitas Konsumen, Toko Perabot Setia Jaya.

ABSTRACT

Dewi Yana Riska (Srn. 21090058) "The Influence of Excellent Service on Consumer Loyalty (Case Study at Setia Jaya Furniture Store)" Excellent service is a superior service that meets and exceeds consumer expectations, encompassing ability, attitude, appearance, attention, action, and responsibility of service personnel. This quantitative research used observation, questionnaires, and documentation to collect data from a sample of 92 consumers, selected through simple random sampling from a population of 120 consumers. Data analysis was conducted using validity and reliability tests, and simple linear regression with SPSS version 25.

The results show that excellent service has a significant positive effect on consumer loyalty, with a regression coefficient of 0.575 and a determination coefficient (R^2) of 0.395. This means that 39.5% of the variation in consumer loyalty can be explained by the excellent service variable, while the remaining 39,5% is influenced by other factors.

These findings confirm that improving excellent service quality contributes to increased consumer loyalty, encouraging repeat purchases and store authorization. This research provides an important contribution to the development of customer service management in the furniture retail sector and can serve as a reference for store managers to improve service quality and maintain consumer loyalty.

Keywords: Excellent Service, Consumer Loyalty, Setia Jaya Furniture Store.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA SEKOLAH
TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
(MANAJEMEN BISNIS SYARIAH)
Jalan Prof. Dr. Andi Hakim Nasution, Panyabungan 22978 Telepon (0636)
7006359 Website: www.stain-madina.ac.id

KONTROL KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Dewi Yana Riska
NIM : 21090058
Semester/TA : IX (Sembilan)
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada
Toko Perabot Setia Jaya)

Pembimbing I: Ade Khadijatul Z Hrp, M.M

Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf	
		Pembimbing	Mahasiswa
1/10/25	Perbaikan Identifikasi masalah	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
6/10/25	Perbaikan penulisan	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
8/10/25	Perbaikan Abstrak	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
10/10/25	Perbaikan uji validasi dan reliabilitas	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
13/10/25	Perbaikan pembahasan Hasil penelitian	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
15/10/25	ACC Sidang Munasasah	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>

Panyabungan, Oktober 2025

Ketua Prodi Manajemen Bisnis

Syariah

[Signature]
Andi Khadijatul Z Hrp, M.M
NIP. 198009252019031009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA SEKOLAH
TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
(MANAJEMEN BISNIS SYARIAH)
Jalan Prof. Dr. Andi Hakim Nasution, Panyabungan 22978 Telepon (0636)
7006359 Website: www.stain-madina.ac.id

KONTROL KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Dewi Yana Riska
NIM : 21090058
Semester/TA : IX (Sembilan)
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Toko Perabot Setia Jaya)
Pembimbing II: Andy Hakim, M.M

Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf	
		Pembimbing	Mahasiswa
15/09/25	Memperbaiki paragraf		
17/09/25	Menambahkan materi		
10/10/25	Perbaikan Halaman		
15/10/25	ACC Sidang Munaqasah		

Panyabungan, Oktober 2025
Ketua Prodi Manajemen Bisnis
Syariah

Andy Hakim, M.M
NIP. 198609252019031009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
PUSAT PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
Jalan Prof. Dr. Andi Hakim Nasution, Panyabungan 22978
Website: www.stain-madina.ac.id
Email : stainmandailingnatal@yahoo.com

Nomor : B- 787 /Sti.21/F.2/TL.00/10/2025 16 Oktober 2025
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pemilik Toko Perabot Setia Jaya
di-

Tempat

Dengan hormat, bersama surat ini kami sampaikan kepada Bapak / ibu bahwa :

Nama : Dewi Yana Riska
NIM : 21-09-0058
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah (MBS)
Instansi : Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal

Mahasiswa yang bersangkutan akan melakukan penelitian guna untuk memperoleh data/informasi awal dalam penyusunan skripsi dengan data-data sebagai berikut:

Judul Penelitian : Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Konsumen
(Studi Kasus Pada Toko Perabot Setia Jaya)
Tempat Penelitian : Toko Perabot Setia Jaya
Waktu Penelitian : Oktober s/d Desember 2025

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kerjasama Bapak / ibu diucapkan terimakasih.

a.n. Kepala
Sekretaris Pusat Penelitian dan
Pengabdian Masyarakat (P3M)



Dr. N. S. S. S., M.H.I.

Terbaca:
1. Ketua STAIN MADINA
2. Ketua Prodi MBS
3. Arsip



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL**

Jalan Prof. Dr. Andi Hakim Nasution, Panyabungan 22978

Website: www.stain-madina.ac.id

Email : stainmandailingnatal@yahoo.com

SURAT KETERANGAN LUNAS PEMBAYARAN UKT

Nomor : B-3301 /Sti.21/A.2/PP.00.9/09/2025

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Dr. Irma Suryani Siregar, M.A
NIP : 198510162019032009
Jabatan : Wakil Ketua Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan

menerangkan sebenarnya bahwa :

Nama : Dewi Yana Riska
NIM : 21090058
Jurusan : Manajemen Bisnis Syari'ah
Semester : IX (Sembilan)

Telah lunas pembayaran Uang Kuliah Tunggal Semester I (Satu) sampai dengan Semester IX (Sembilan).

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya.

Panyabungan, 02 September 2025

a.n Ketua
Wakil Ketua Bidang Administrasi
Umum, Perencanaan, dan Keuangan,



Irma Suryani Siregar

SURAT PERMOHONAN SIDANG MUNAQASYAH

Nomor : -
Lamp : 1 Rangkap
Hal : Permohonan Penjadwalan Sidang Munaqasyah

Kepada

Yth. Bapak Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah STAIN Mandailing Natal
Di-

Mandailing Natal

Assalamu'alaikum, Wr. Wb

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dewi Yana Riska
Nim : 21090058
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Dengan ini memohon kepada Bapak untuk dapat kiranya merencanakan jadwal ujian Sidang Munaqasyah saya dengan judul: **“Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Toko Perabot Setia Jaya)”**.

Demikian surat permohonan ini saya buat, atas perhatian dan kesediaan Bapak, saya ucapkan terimakasih.

Panyabungan, Oktober 2025
Saya Yang Memohon


Dewi Yana Riska
Nim : 21090058

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat, karunia, dan kekuatan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini. Dengan penuh rasa cinta, hormat, dan terima kasih, karya ini penulis persembahkan kepada:

1. Ibunda Suaidah tersayang dan Ayahanda tercinta Hendri Saputra, dua sosok terhebat dalam hidup penulis, yang telah menjadi sumber kekuatan, semangat, dan inspirasi. Terima kasih atas setiap doa yang tak pernah henti dipanjatkan, setiap pengorbanan yang tak terlihat, serta cinta yang begitu tulus tanpa syarat. Tanpa restu dan dukungan kalian, penulis tidak akan sampai sejauh ini. Semoga karya ini menjadi wujud kecil dari rasa terima kasih dan kebanggaan anakmu.
2. Dosen Pembimbing I, Ibu Ade Khadijatul Z HRP, M.M dan Dosen Pembimbing II, Bapak Andy Hakim, M.M, yang dengan sabar membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun karya ini. Terima kasih atas ilmu, perhatian, dan waktu yang telah Bapak dan Ibu berikan. Kebajikan dan keteladanan Bapak ibu akan selalu penulis kenang sebagai bagian penting dari perjalanan akademik ini.
3. Saudariku tercinta: Kakak tersayang Herlinda Hajjah terima kasih atas dukungan moril dan materil yang tak terhingga dalam menyelesaikan studi ini. Setiap bantuan dan perhatianmu sungguh berarti dan takkan pernah penulis lupakan.
4. Diri Sendiri, yang telah melewati beragam rintangan, kegagalan, dan kelelahan, namun tetap memilih untuk bangkit, belajar, dan berjuang. Terima kasih telah percaya, bertahan, dan tidak menyerah hingga titik ini. Semoga pencapaian ini menjadi batu loncatan untuk terus tumbuh dan menjadi lebih baik.
5. Seluruh Dosen di Program Studi Manajemen Bisnis Syaria^h, yang telah memberikan bekal ilmu, nilai, dan wawasan yang luas serta mendalam. Terima kasih atas segala dedikasi, keteladanan, dan komitmen dalam

mendidik kami. Semoga Allah membalas setiap jerih payah dan ketulusan yang Bapak/Ibu berikan dengan pahala yang berlipat ganda.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Berkat rahmat, karunia, dan nikmat-Nya yang tiada terhingga, penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat waktu. Skripsi ini berjudul “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Toko Perabot Setia Jaya”. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan memiliki berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Hal tersebut akan menjadi bahan evaluasi yang berharga untuk perbaikan di masa mendatang.

Proses penyusunan skripsi ini tentu saja tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Dalam perjalanan panjang dan penuh tantangan ini, Penulis sangat bersyukur telah mendapatkan dukungan yang luar biasa dari berbagai pihak yang telah berperan penting dalam setiap tahapannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur yang mendalam, Penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M. Ag., selaku Ketua STAIN Mandailing Natal, yang telah memimpin STAIN Mandailing Natal dengan bijak dan penuh dedikasi. Penulis dan teman-teman dapat menikmati lingkungan akademik yang kondusif dan penuh dukungan, yang sangat berkontribusi terhadap kelancaran studi kami.
2. Bapak Andy Hakim, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah (MBS) sekaligus pembimbing II Penulis, yang telah memimpin Program Studi Manajemen Bisnis Syariah dengan penuh tanggung jawab dan dedikasi serta Saran dan masukan sebagai pembimbing yang bapak berikan sangat membantu Penulis dalam memperbaiki dan menyempurnakan hasil penelitian ini. Bapak juga selalu terbuka terhadap segala keluhan dan pertanyaan kami, serta memberikan solusi terbaik bagi setiap masalah yang kami hadapi.
3. Ibu Rizka Ar-Rahmah, M.E., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah (MBS) Ucapan terima kasih juga Penulis sampaikan kepada

ibu yang telah membantu Penulis dan teman-teman dalam berbagai urusan akademik dengan penuh ketulusan dan kesabaran. Ibu selalu siap memberikan bantuan, baik dalam hal administrasi maupun bimbingan akademik, sehingga kami dapat menjalani proses perkuliahan dengan lebih lancar.

4. Ibu Ade Khadijatul Z HRP, M.M., selaku Pembimbing Skripsi I Penulis sangat berterima kasih kepada ibu, yang telah menjadi pembimbing utama Penulis dalam penyusunan skripsi ini. Yang telah memberikan banyak masukan, kritik, dan saran yang sangat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas penelitian ini. Sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Waktu dan tenaga yang ibu dalam membimbing Penulis sangat Penulis hargai, dan tanpa bimbingan ibu, skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Bisnis Syariah (MBS), yang telah berbagi ilmu, pengalaman, dan waktu selama Penulis menempuh studi di sini. Setiap mata kuliah yang diajarkan, setiap diskusi yang dilakukan, dan setiap nasihat yang diberikan, semuanya sangat berarti bagi Penulis. Terima kasih juga kepada staf yang telah membantu Penulis dalam segala urusan administrasi dan keperluan akademik lainnya.
6. Teman Akrab Nur Aulia Damri, Fatimah Nur Ramadhani Dan Nur Masiyah atas kebersamaannya yang selalu kebersamai selama 4 tahun ini. Terima kasih telah menjadi teman berbagi, teman curhat, dan teman sejati yang selalu ada di saat suka maupun duka terlebih di masa-masa semester akhir ini. .
7. Seluruh teman-teman seperjuangan Prodi MBS angkatan 2021. kasih atas kebersamaan dan dukungannya yang telah kebersamai terlebih di masa-masa semester akhir ini.
8. Sahabat Riska Ramadhani, Riska Ramadhani, dan Ajijah Rahma atas bantuan, dukungan, dan doa yang kalian berikan sangat berarti bagi Penulis. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup Penulis dan turut memberikan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, Penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang

membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Manajemen Bisnis Syariah. Terima kasih.

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dewi Yana Riska', with a long horizontal stroke extending to the right.

Dewi Yana Riska

DAFTAR ISI

COVER	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KONTROL KONSULTASI SKRIPSI	vii
KONTROL KONSULTASI SKRIPSI	viii
SURAT IZIN PENELITIAN.....	ix
SURAT KETERANGAN LUNAS BAYAR UKT	x
PERMOHONAN PENJADWALAN UJIAN MUNAQSAH SKRIPSI	xi
LEMBAR PERSEMBAHAN	xii
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB IPENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Pembatasan Masalah.....	9
D. Perumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10
G. Defenisi Operasional Variabel Penelitian	11
BAB IKAJIAN TEORI	
A. Kajian Teori	13
1. Pelayanan Prima	14
2. Loyalitas Konsumen.....	19

B. Hasil Penelitian yang relevan.....	25
C. Kerangka berpikir	29
D. Hipotesis Penelitian	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	31
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	31
C. Populasi dan Sampel	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	34
E. Teknik Analisis Data.....	36
F. Hipotesis Statistik	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	42
B. Pembahasan Hasil Penelitian	52

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	57
B. Saran	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Konsumen.....	7
Tabel 1.2 Defenisi Operasional	11
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Yang Relevan	25
Tabel 3.1 Rancangan Waktu Penelitian	32
Tabel 3.2 Kategori Jawaban Angket	34
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Pertanyaan	35
Tabel 3.4 Hasil Perhitungan Uji Validitas Instrumen Pelayanan Prima	37
Tabel 3.5 Hasil Perhitungan Uji Validitas Instrumen Loyalitas Konsumen	37
Tabel 3.6 Hasil perhitungan Uji Reliabelitas Instrumen Penelitian	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.3 Hasil Perhitungan Regresi Linier Sederhana	50
Tabel 4.4 Uji Persial (t).....	51
Tabel 4.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Toko Perabot Setia Jaya	43
Gambar 4.2 Hasil Perhitungan Uji Validitas Pelayanan Prima.....	45
Gambar 4.3 Hasil Perhitungan Uji Validitas Loyalitas Konsumen	46
Gambar 4.4 Uji Reliabilitas Pelayanan Prima.....	47
Gambar 4.5 Uji Reliabilitas Loyalitas Konsumen	47
Gambar 4.6 Uji Normalitas	48
Gambar 4.7 Uji Heteroskedastisitas	49

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan di era globalisasi ini sangatlah pesat dengan berbagai bidang, yaitu sejalan dengan kemajuan dibidang ekonomi berbagai macam pertumbuhan dan perkembangan dari berbagai aspek sudah semakin dinamis. Didalam dunia usahapun telah menghadapi berbagai perkembangan yang begitu pesat. Hal ini bisa dibuktikan dengan adanya beberapa industri baru yang menghasilkan jenis barang maupun jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Bagi para pengusaha, baik itu pengusaha dalam bidang produksi atau pengusaha dalam bidang jasa tentu ingin memberikan dan juga mampu mempertahankan pelayanan yang memadai ataupun mampu meningkatkan tingkat pelayanannya menjadi lebih baik.

Di era sekarang ini persaingan setiap perusahaan pun sudah sampai ke tahap yang sangat kompetitif. Salah satunya yakni bagaimana caranya atau metode yang digunakan oleh perusahaan, agar perusahaan tersebut mampu mencapai tujuan jangka panjang. Tujuan jangka panjang tersebut dengan memanfaatkan loyalitas konsumen yang telah diperoleh dari bentuk pelayanan prima yang diberikan perusahaan atau penjual kepada konsumen setianya. Sesuai dengan standar pelayanan yang telah berlaku, para pengusaha tidak hanya cukup apabila hanya memberikan rasa puas terhadap produk yang di dapatkan oleh konsumen. Tetapi para pengusaha pun harus bisa memperhatikan juga bagaimana cara kita mampu memahami apa yang diinginkan oleh konsumen sehingga dapat menimbulkan kesan yang positif dan dapat membuat konsumen tersebut merasa senang (Dinarwati et al., 2022).

Perusahaan harus memberikan sesuatu yang lebih bagi konsumennya melebihi apa yang diharapkan oleh konsumen itu sendiri. Konsumen harus dibuat puas atas produk atau penggunaan jasa yang dipakainya agar mereka selalu setia menggunakan produk atau jasa yang dihasilkan. Upaya memberika layanan yang

terbaik ini dapat diwujudkan apabila kita dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi, salah satunya adalah memberikan pelayanan prima.

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk suatu keperluan orang lain. Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud, dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki serta pelanggan lebih dapat partisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Pelayanan merupakan suatu cara untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima. Untuk dapat memuaskan pelanggan secara maksimal dipilihlah pelayanan prima sebagai salah satu pelayanan terbaik (Hadi Ridwan, 2020).

Pelayanan merupakan aktivitas yang memiliki peranan penting dalam pencapaian tujuan dari setiap organisasi. Organisasi berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Pelayanan yang bermutu menuntut adanya upaya keseluruhan karyawan bukan hanya bertugas di *front office* yang berhadapan langsung dengan pelanggan dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas, tetapi juga karyawan di *back office* yang menghasilkan pelayanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh pelanggan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan dalam hubungannya dengan kepuasan pelanggan adalah pelayanan prima (Silvia, 2015).

Pelayanan prima merupakan sebuah kepedulian perusahaan terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan untuk mewujudkan kepercayaan pelanggan, agar mereka puas. Pelayanan prima berkaitan dengan pelayanan yang optimal guna dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Tujuan utama pelayanan prima ialah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini bisa terwujud jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Pelayanan secara etimologi mempunyai arti usaha dalam melayani kebutuhan orang lain. Melayani pada dasarnya ialah kegiatan yang sifatnya tidak berwujud yang ditawarkan kepada pelanggan atau konsumen yang dilayani. Jika diterjemahkan pelayanan prima memiliki makna pelayanan yang prima, pelayanan

yang sangat baik, pelayanan yang menyenangkan, dan pelayanan yang melampaui harapan pelanggan. Pelayanan prima merupakan suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern dengan konsep utama kepedulian terhadap pelanggan. Tetapi yang terpenting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, minimal ada tiga hal pokok yaitu, melayani dengan tindakan terbaik, peduli pada pelanggan dan memuaskan pelanggan yang berorientasi pada standar layanan tertentu. Jadi dapat disimpulkan, keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan sikap, kemampuan, tindakan, penampilan, perhatian dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya (Ritonga, 2020).

Layanan prima bertitik tolak pada pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada konsumen. Mengenai penjabaran tersebut, diperoleh arti bahwasanya pelayanan itu merupakan aktifitas yang menggabungkan komunikasi antara seseorang atau lebih untuk mendapatkan kepuasan. Dengan memberikan pelayanan kepada konsumen dengan cepat serta tanggap dapat membuat konsumen merasa diprioritaskan (Aksel, 2018). Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan, pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas, pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal), pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis dan kebutuhan emosional (Tantri, 2022).

Loyalitas konsumen adalah tujuan para usaha untuk mengembangkan bisnisnya, konsumen yang loyal memberikan tujuan utama dalam berkomitmen, loyalitas konsumen merupakan komitmen dan kualitas yang bagus dalam mengembangkan usahanya. Setiap perusahaan harus memiliki standar pelayanan yang baik agar mencapai hasil yang memuaskan, sehingga berdampak baik untuk perusahaan. Pelayanan prima harus memiliki keterampilan tertentu diantaranya berpenampilan yang baik dan rapi, kecepatan, memperlihatkan gairah kerja, kemampuan dan keramahmatan dan sikap selalu siap dalam melayani. Pelayanan terbaik yang diberikan oleh perusahaan untuk konsumen dapat menciptakan loyalitas pada konsumen (Dewa, 2018).

Loyalitas konsumen adalah tujuan para usaha untuk mengembangkan bisnisnya, konsumen yang loyal memberikan tujuan utama dalam berkomitmen, loyalitas konsumen merupakan komitmen dan kualitas yang bagus dalam mengembangkan usahanya. Loyalitas yaitu merek yang mencerminkan loyalitas konsumen bila Loyalitas konsumen telah tercapai, perusahaan pun harus mampu mempertahankan. Loyalitas konsumen juga merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian selain itu, loyalitas konsumen juga merupakan indikator penting untuk pengukuran kinerja pengoperasian bisnis perusahaan. Hal ini karena, loyalitas pelanggan dapat digunakan sebagai kekuatan untuk pendorong profitabilitas suatu perusahaan. Pelayanan jasa yang baik akan lebih diminati dan akan mempunyai daya saing yang tinggi di pasar, bila perusahaan mampu menciptakan loyalitas pelanggan melalui berbagai aktivitas dari program pemasaran maka akan menjadi penentu keberhasilan bisnis perusahaan. Oleh karena itu bisnis perusahaan akan selalu berupaya untuk menjaga hal yang terbaik bagi pemberian pelayanan yang dapat memuaskan para pelanggan (Nanincova, 2018).

Adanya keterkaitan komitmen yang dimiliki antara pelanggan dengan perusahaan untuk kembali melakukan pembelian di masa yang akan datang. Loyalitas merupakan sebuah perilaku yang ditunjukkan konsumen dengan pembelian rutin, berdasarkan pada unit dalam pengambilan keputusan, loyalitas juga merupakan konsep penting dan kritis dalam manajemen pelayanan. Dari teori diatas dapat ditarik kesimpulan jika loyalitas merupakan sikap yang positif yang diberikan konsumen kepada perusahaan terhadap produk ataupun jasa sehingga konsumen tersebut akan datang untuk membeli ataupun memakai produk dan jasa dari perusahaan tersebut (Rahmawati et al., 2019).

Loyalitas konsumen adalah keputusan konsumen untuk secara sukarela terus berlangganan dengan perusahaan penentu dalam jangka waktu yang lama. Loyalitas konsumen sebagai sebuah perjanjian yang dibuat dengan sangat mendalam untuk membeli kembali atau berlangganan suatu produk atau layanan yang disukai secara konsisten pada masa yang akan datang, dengan cara demikian

dapat menyebabkan penjualan kembali jenis barang yang sama meskipun mempengaruhi situasi dan usaha-usaha pemasaran yang memiliki potensi yang dapat menyebabkan pergantian sifat (Rahmawati et al., 2019)

Salah satu penyebab konsumen menjadi loyal adalah baiknya kualitas pelayanan dimana hal tersebut mendorong konsumen agar berkomitmen kepada produk dan layanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada *market share* produk. Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Pelayanan berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaiannya pun akan mengenai *heart share* konsumen dan pada akhirnya memperkuat posisi dalam *mind share* konsumen. Dengan adanya *heart share* dan *mind share* yang tertanam, loyalitas konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan (Dewa, 2018).

Suatu perusahaan dalam beroperasi baik itu sektor jasa maupun sektor barang akan mempertimbangkan kebijakan mengenai beberapa pentingnya pelayanan yang diberikan dibanding dengan kepuasan yang diterima oleh konsumen. Pelayanan yang prima akan mendatangkan konsumen yang loyal. Konsumen memilih perusahaan tertentu karena pengalaman layanan yang baik, kembali untuk menikmati layanan, bahkan mempromosikan perusahaan itu ke konsumen yang lain. Di Panyabungan banyak terdapat beberapa toko perabot yang dapat dijumpai konsumen sehingga konsumen sulit untuk memilih toko perabot mana yang akan dipilih seperti yang ada di Aek Lapan, dan Pasar Lama, sehingga toko perabot Setia Jaya harus dapat menciptakan/memberikan pelayanan prima kepada konsumen.

Toko perabot adalah bisnis yang bergerak dibidang penjualan berbagai jenis perabot atau furniture rumah tangga, seperti kursi, meja, lemari, rak, alat dapur dan perabotan lainnya. Bisnis ini termasuk dalam usaha perdagangan barang jadi, di mana toko membeli produk dari produsen atau distributor kemudian menjualnya kembali kepada konsumen baik secara eceran maupun grosir. Toko perabot berperan sebagai perantara antara produsen dan konsumen

dengan tujuan utama memperoleh keuntungan dari selisih harga jual dan harga beli.

Pelayanan yang berkualitas tinggi meningkatkan kepuasan, yang dapat mendorong mereka untuk kembali berbelanja dan merekomendasikan toko perabot Setia Jaya kepada orang lain. Kepuasan yang tinggi berpotensi meningkatkan loyalitas pelanggan secara keseluruhan. Pelayanan yang baik membangun reputasi positif untuk toko perabot Setia Jaya. Ulasan positif dapat menarik lebih banyak pelanggan baru. Pelayanan pelanggan yang baik termasuk penanganan keluhan dan masalah secara efektif, dapat mencegah kehilangan pelanggan memastikan bahwa mereka tetap loyal.

Kualitas pelayanan yang rendah, seperti kesalahan dalam transaksi atau pelayanan yang tidak ramah dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan mempengaruhi keputusan pembelian. Pelanggan yang mungkin memilih untuk berbelanja di tempat lain, yang menurunkan pendapatan. Layanan yang efisien seperti pengelolaan stok yang baik dan proses yang cepat, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memungkinkan lebih banyak transaksi dalam waktu yang sama. Sehingga meningkatkan pendapatan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan yang buruk dapat mengakibatkan penurunan penjualan karena pelanggan yang tidak puas dan akan kehilangan pelanggan.

Hal yang melatarbelakangi seorang peneliti mengukur pengaruh antara kedua variabel ialah rasa ingin tahu peneliti yang besar terhadap kesenjangan antara kedua variabel tersebut. Sebelum peneliti mengangkat permasalahan dalam tulisan ini, terlebih dahulu peneliti telah melakukan observasi dan pengamatan langsung serta informasi dari aktivitas perdagangan usaha toko perabot Setia Jaya mengenai gambaran umum toko perabot umumnya mengenai pelayanan prima terhadap loyalitas konsumen yang sesuai dengan permasalahan yang diangkat oleh peneliti.

Toko perabot Setia Jaya yang berada di Pidoli Lombang merupakan salah satu toko perabot yang memperjual belikan berbagai kebutuhan rumah tangga umumnya kepada masyarakat sebagai sasaran perusahaan dalam keberlangsungan

hidup toko perabot Setia Jaya. Tabel di bawah menunjukkan jumlah konsumen dari bulan Januari-Juni 2025.

Tabel 1.1
Data Konsumen yang Membeli di Toko Perabot Setia Jaya
dari Bulan Januari - Juni 2025

No	Bulan	Konsumen
1	Januari	94
2	Februari	103
3	Maret	140
4	April	127
5	Mei	135
6	Juni	120

Sumber: Toko Perabot Setia Jaya

Berdasarkan tabel di atas, sudah terlihat bahwa data konsumen naik turun tiap bulannya. Ada beberapa alasan mengapa toko perabot Setia Jaya mengalami naik turun pada penjualannya, diantaranya dikarenakan pelayanan yang ada saat ini belum memenuhi harapan konsumem secara optimal. Banyak konsumen yang menyampaikan bahwa pelayanan yang mereka terima kurang memuaskan, misal pegawai yang kurang ramah, proses pelayanan yang lambat, dan kurang tanggap terhadap kebutuhan mereka.

Toko Perabot Setia Jaya diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik, karna pada survei lapangan yang dilakukan oleh peneliti toko prabot di sekitaran toko tersebut ada beberapa toko perabot yang akan bersaing dengan toko perabot lainnya baik dalam bentuk produk maupun pelayanannya.

Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan salah satu konsumen toko perabot Setia Jaya yang bernama (Lanni, dan Atika 2025) mengatakan keluhannya yaitu, kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, seperti tidak ramahnya pegawai, lambatnya pelayanan, atau kurang responsif terhadap kebutuhan konsumen.

Jika perusahaan tidak menawarkan promosi yang menarik atau layanan tambahan seperti, diskon, program loyalitas atau fasilitas tambahan mungkin

akan menunjang tidak adanya kepuasan tersendiri bagi konsumen. Perubahan dalam preferensi atau kebutuhan konsumen juga dapat membuat mereka mencari tempat belanja yang lebih cocok atau sesuai dengan perubahan tersebut (Septayuda, 2018).

Dari penelitian Dwi Kartikasari dengan judul “Efektivitas pelayanan prima (*service excellence*) terhadap kepuasan pelanggan yang berdampak pada loyalitas pelanggan pada toko obat Dewi Farma”, penelitian menemukan bahwa hubungan antara pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan yang berdampak pada loyalitas memiliki koefisien negatif dan tidak signifikan (-0,237). Probabilitas sebesar 0,033 ($p > 0,05$) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, sehingga terjadi masalah pada model penelitian yang mengharuskan peneliti menggunakan model trimming dengan menghilangkan variabel yang tidak signifikan.

Penelitian Augustus Vina “Strategi pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Dermaga Angkutan Penumpang PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Kalimantan”, penelitian menemukan bahwa kualitas pelayanan di dermaga tersebut masih kurang maksimal, ditemukan adanya ketidakpuasan penumpang, seperti pelayanan yang tidak sesuai harapan sehingga penumpang merasa kecewa. Ketidakpuasan ini berdampak pada berkurangnya loyalitas dan pendapatan dermaga tersebut.

Penelitian Aksel “Pengaruh Sikap dalam pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Kartini Makassar”, penelitian ini mengemukakan bahwa secara simultan variabel sikap mempunyai pengaruh signifikan dan negatif terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan adanya masalah dalam upaya pelayanan prima sehingga loyalitas konsumen tidak meningkat sebagaimana diharapkan. Dibandingkan dengan penelitian sebelumnya penelitian ini serupa dengan hasil penelitian sebelumnya karena sama-sama meneliti hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat loyalitas konsumen dalam toko perabot.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun pelayanan prima diupayakan, terdapat kendala tertentu yang menyebabkan pengaruh pelayanan

prima terhadap loyalitas konsumen tidak sepenuhnya positif atau signifikan. Hal ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh penelitian terdahulu yang menemukan bahwa pelayanan prima tidak selalu berbanding lurus dengan kepuasan atau loyalitas pelanggan, bahkan terdapat hasil yang negatif atau tidak signifikan. Misalnya saja pada penelitian tentang pelayanan prima di dermaga penumpang, ketidaksesuaian pelayanan dengan harapan pelanggan menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan loyalitas. Faktor-faktor seperti ketidaksesuaian ekspektasi, komunikasi yang kurang efektif, atau aspek lain dalam pelayanan yang diyakini turut mempengaruhi hasil yang kurang optimal ini. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat pemahaman bahwa pelayanan prima harus dikaji secara menyeluruh, termasuk potensi masalah yang dapat menghambat terciptanya loyalitas konsumen yang diharapkan.

Oleh karena itu berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk meneliti permasalahan ini lebih dalam sehingga penulis akan mengangkat judul **"Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Konsumen Toko Perabot (Studi Kasus Pada Toko Perabot Setia Jaya)"**.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan tahapan awal penelitian yang harus dilakukan oleh peneliti. Peneliti perlu memaparkan identifikasi masalahnya sehingga masalah penelitiannya menjadi jelas dalam latar belakangnya. Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Kurangnya inovasi promosi atau layanan tambahan seperti diskon reguler, program loyalitas, atau fasilitas lain yang dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen.
2. Pelayanan yang diterima tidak mencapai harapan pembeli.
3. Persaingan toko perabot semakin ketat karna jumlah toko perabot semakin bertambah

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah pokok permasalahan yang akan dilakukan dalam laporan ini agar penyusun dan pembahasan penulis dapat berfokus dan terarah

dengan jelas. Adapun pembatasan masalah yang akan disajikan adalah Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Konsumen di Toko Perabot Setia Jaya.

D. Perumusan Masalah

Perumusan masalah adalah proses merumuskan pertanyaan utama yang ingin dijawab melalui penelitian yang dilakukan dalam proposal penulis. Perumusan masalah menjadi inti dan arah dari seluruh proses penelitian, karena tanpa rumusan masalah yang jelas, penelitian bisa kehilangan fokus dan tujuan. Dilihat dari latar belakang telah dikemukakan diatas maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan prima yang diberikan Toko Perabot Setia Jaya sudah memenuhi harapan konsumen?
2. Apakah tingkat loyalitas konsumen Toko Perabot Setia Jaya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan prima yang diberikan?
3. Apakah pelayanan prima berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada Toko Perabot Setia Jaya?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian adalah pernyataan yang menjelaskan apa yang ingin dicapai oleh peneliti melalui kegiatan penelitian yang akan dilakukan. Tujuan ini berfungsi untuk memberikan gambaran jelas tentang hasil yang diharapkan dari penelitian serta menjadi pedoman dalam merancang dan melaksanakan penelitian secara sistematis. Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelayanan prima yang diberikan Toko Perabot Setia Jaya sudah memenuhi harahap konsumen.
2. Untuk mengetahui tingkat Loyalitas Konsumen Toko Perabot Setia Jaya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan prima yang diberikan.
3. Untuk mengetahui pelayanan prima berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada Toko Perabot Setia Jaya.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Menambah wawasan keilmuan bagi pembaca dan khususnya penyusun tentang pelayanan prima dan hubungannya dengan loyalitas konsumen. Serta

sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang ingin melakukan penelitian tentang pengaruh pelayanan prima terhadap loyalitas konsumen.

2. Manfaat praktis

Dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi pihak perusahaan dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan supaya lebih memuaskan pelanggan serta untuk mempertahankan tingkat pelayanan yang menguntungkan dimasa kini dan masa mendatang.

G. Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, organisasi atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Ahmad Fauzi, 2022). Dalam penelitian kali ini menggunakan dua variabel, yaitu:

1. *Variable Independent*

Variable independent biasa disebut dengan variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya *variable dependent* (terikat). Dilihat dari pengertian diatas, dalam penilaian ini *variable independent* atau variabel bebasnya adalah Pelayanan Prima (X) (Imam Machali, 2021).

2. *Variable Dependent*

Variable dependent atau sering disebut dengan variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dilihat dari pengertian diatas, maka dalam penelitian kali ini *variable dependent* yang digunakan adalah Loyalitas Konsumen (Y) (Hadi Ridwan, 2020).

Tabel 1.2

Defenisi operasional

No	Variable	Pengertian	Indikator	Skala
1	Pelayanan prima (x)	Pelayanan prima, merujuk pada layanan yang sangat baik yang dapat melampaui	1. Kemampuan 2. Sikap 3. Penampilan 4. Perhatian	Likert

		harapan konsumen dan memenuhi kebutuhan mereka dengan standar kualitas yang tinggi. (Nurul Kusuma, 2018).	5. Tindakan 6. Tanggung jawab	
2	Loyalitas Konsumen (Y)	Loyalitas konsumen mencerminkan sikap atau respon pelanggan yang berupa komitmen dan kesetiaan terhadap suatu merek, produk, atau layanan tertentu, yang ditandai dengan pembelian berulang dan komitmen yang berkelanjutan. (Dr. Khamdan Rifa,i, 2019).	1. Mengulangi 2. Mempertahankan 3. Menyampaikan	Likert