

Mohammad Jamil. 2016. Pengaruh Motivaasi Pelanggan, Citra, Kelompok Acuan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Bintang Futsal Sumenep. Skripsi, Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Wiraraja Sumenep. Pembimbing: (I) Drs. Ec. H. Bambang Hermanto, MM., MH. (II) Nurdody Zakki, SE., M.SM

## INTISARI

Persaingan di bidang penyedia jasa sewa lapangan futsal saat ini semakin ketat, hal ini ditandai dengan banyaknya jasa penyedia lapangan futsal yang ada di kabupaten sumenep. Dalam persaingan tentunya yang harus diperhatikan kualitas Karena kualitas bisa memberikan dampak positif bagi perusahaan dan pelanggan akan menjadi setia kepada perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh motivasi pelanggan, citra, kelompok acuan, kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan pengguna jasa sewa lapangan futsal di kabupaten Sumenep. Populasi penelitian mengacu pada pelanggan pengguna jasa sewa lapangan futsal di kabupaten Sumenep. Sampel yang diambil sebanyak 80 responden dengan menggunakan teknik non probability sampling.

Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh persamaan regresi yaitu  $Y = 0,201 + 0,083 X1 + 0,245 X2 + 0,301 X3 + 0,318 X4$  menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif yang paling besar dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, variabel motivasi pelanggan mempunyai pengaruh positif yang paling kecil dan tidak signifikan, sedangkan citra dan kelompok acuan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Regresi ini memiliki nilai F hitung sebesar 52.148 dan dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 hal tersebut menunjukkan bahwa variabel independen dalam penelitian ini berpengaruh secara bersama-sama/simultan dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: motivasi pelanggan, citra, kelompok acuan, kualitas pelayanan loyalitas pelanggan, Bintang Futsal, Sumenep.