

## INTISARI

Ummi Hasanah. 2018. Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Biro Reklame dan Percetakan Dua Warna Sumenep, Skripsi, Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wiraraja Sumenep. Pembimbing (I) Endang Widyastuti, SE., M.Si (II) Dina Kurniawati, SE., MM.

Biro Reklame dan Percetakan Dua Warna Kabupaten Sumenep adalah sebuah percetakan yang paling tertua diantara percetakan yang lainnya yang ada di Kabupaten Sumenep berdiri dari tahun 1983. Percetakan ini memiliki 6 orang staf, 5 orang karyawan . Semua karyawan terdiri dari laki-laki dan perempuan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel lokasi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Dan sampel yang diambil dari penelitian ini sebanyak 90 responden, dengan menggunakan metode pengambilan sampel *purposive sampling*.

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan pada Percetakan Dua Warna di Kabupaten Sumenep. Kedua Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pada Percetakan Dua Warna di Kabupaten Sumenep.

Hasil penelitian ini adalah bahwa secara parsial variabel lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan secara simultan variabel independen sama-sama mempengaruhi variabel dependen. Dari hasil penelitian tersebut diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak.

**Kata Kunci** : Loyalitas pelanggan, lokasi, kualitas pelayanan.