

## **ABSTRAK**

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KOMITMEN KONSUMEN PADA BUMDES MEKAR DESA LOMBUZAUA KECAMATAN LOTU KABUPATEN NIAS UTARA.**

**Oleh:**  
**Ramalius Harefa.**  
**NIM. 2318328**

**.Dosen Pembimbing**  
**Nof Elhan Gea, S.E., M.M. dan Yuterlin Zalukhu, S.Sos., M.M.**

Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya dan komitmen konsumen merupakan komitmen adalah suatu kondisi psikologis yang menggambarkan hubungan antara pelanggan dengan perusahaan, dan berdampak terhadap keputusannya untuk terus bertahan atau tetap menjadi pelanggan yang setia.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan terhadap komitmen konsumen pada Bumdes Mekar Desa Lombuzaua Kecamatan Lotu Kabupaten Nias Utara, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dan apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap komitmen konsumen pada Bumdes Mekar Desa Lombuzaua Kecamatan Lotu Kabupaten Nias Utara. Jumlah sampel 32 orang, metode penelitian Kuantitatif.

Hasil penelitian bahwa: 1). Seluruh angket yang digunakan dalam pengumpulan data dilapangan dinyatakan layak dan valid untuk digunakan, dimana  $r_{xy} > r_{tabel}$ . 2). Besar pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Komitmen Konsumen Pada Bumdes Mekar Desa Lombuzaua Kecamatan Lotu Kabupaten Nias Utara adalah 32,49%. 3). uji t dengan  $dk = 32$  pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $3,798 > 2,042$ . Kenyataan yang diperoleh dari penelitian ini adalah ada pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Komitmen Konsumen Pada Bumdes Mekar Desa Lombuzaua Kecamatan Lotu Kabupaten Nias Utara, yaitu  $H_a$  di terima dan  $H_o$  di tolak.

**Kata kunci : Kualita Pelayanan, Komitmen Konsumen**

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CONSUMER COMMITMENT TO THE MEKAR BUMDES, LOMBUZAU VILLAGE, LOTU DISTRICT, NORTH NIAS REGENCY.**

**Harefa, Ramalius.**

**NIM. 2318328**

**Supervisor**

**Nof Elhan Gea, S.E., M.M. dan Yuterlin Zalukhu, S.Sos., M.M.**

Service quality is the company's ability to provide the best quality service compared to its competitors and consumer commitment is a commitment is a psychological condition that describes the relationship between the customer and the company, and has an impact on his decision to continue to survive or remain a loyal customer.

The purpose of this study was to find out about the quality of service on consumer commitment to Bumdes Mekar, Lombuzau Village, Lotu District, North Nias Regency, to find out how much influence and whether there was an effect of service quality on consumer commitment to Bumdes Mekar, Lombuzau Village, Lotu District, North Nias Regency. The number of samples is 32 people, quantitative research method.

The results of the study that: 1). All questionnaires used in data collection in the field were declared feasible and valid for use, where  $r_{xy} > r_{table}$ . 2). The influence of Service Quality on Consumer Commitment at Bumdes Mekar, Lombuzau Village, Lotu District, North Nias Regency is 32.49%. 3). t test with  $dk = 32$  at a significant level = 0.05 where  $t_{count} > t_{table}$  is  $3,798 > 2,042$ . The fact obtained from this study is that there is an effect of Service Quality on Consumer Commitment at the Mekar Village Bumdes, Lombuzau Village, Lotu District, North Nias Regency, namely  $H_a$  is accepted and  $H_o$  is rejected.

**Keywords: Service Quality, Consumer Commitment**