

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Konsultan Pajak terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT FMC Indonesia Tahun 2019). Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis bagaimana besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan PT FMC Indonesia.

Variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan dan variabel dependen yaitu Loyalitas Pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 90 responden, yang bergabung dan melakukan transaksi dengan PT FMC Indonesia. Hasil penyebaran kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini diolah dengan bantuan software SPSS versi 22.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Tangibles* (Berwujud Fisik) yang merupakan dimensi Kualitas Pelayanan menghasilkan nilai rata-rata skor total sebesar 89,85% yang berarti masuk dalam kategori sangat baik, dan melakukan pembelian secara teratur merupakan dimensi Loyalitas Pelanggan mendapatkan nilai rata-rata skor sebesar 81,25% dikategorikan baik. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 10,6% sedangkan sisanya sebesar 89,4% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Pada penelitian ini diperoleh persamaan regresi linier sederhana yaitu $Y=1,256+0,413X$ artinya Kualitas Pelayanan meningkat sebesar satu poin, maka Loyalitas Pelanggan akan bertambah sebesar 0,413.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan.