**PENGARUH *SERVICE EXCELLENT* DAN I-SAKU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI INDOMARET**

**SIMPANG KOLAM TEMBUNG**

**RULLY ALAINA TARIGAN**

**NPM. 183114229**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh service excellent dan i-saku terhadap loyalitas pelanggan di Indomaret Simpang Kolam Tembung. Populasi dalam penelitian ini adalah 145 pelanggan yang diambil selama 6 bulan terakhir yang menggunakan i-saku yaitu pada bulan November-April 2022. Pengelolahan sampel menggunakan rumus slovin sehingga didapatkan sampel yaitu 59 sampel. Teknik pengumpulan data menggunakan metode dokumentasi, wawancara dan angket. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas dan Uji Heteroskedastisitas. Analisis data dengan menggunakan teknik Analisis Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa variabel service excllent dan i-saku berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Indomaret Simpang Kolam Tembung. Hasil penelitian ini juga menunjukan bahwa variabel service excellent dan i-saku secara simultan berpengaruh terhadap loyalita pelanggan di Indomaret Simpang Kolam.

**Keywords**: Service Excellent, I-Saku dan Loyalitas Pelanggan

