

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI BENGKEL PUTRA JAYA MOTOR

ABSTRAK

Perkembangan bisnis jasa semakin pesat seiring perubahan pola konsumsi masyarakat yang dipengaruhi tren dan gaya hidup, terutama dalam modifikasi kendaraan bermotor. Tren ini mendorong pertumbuhan layanan bengkel yang kini menjadi bagian dari gaya hidup konsumen modern, bukan sekadar tempat perbaikan. Perkembangan tren modifikasi kendaraan mendorong pertumbuhan layanan bengkel, sehingga kepuasan pelanggan, kepercayaan, dan kualitas pelayanan menjadi kunci dalam memenuhi ekspektasi konsumen modern. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan, kepercayaan, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Bengkel Putra Jaya Motor di Desa Karangrejo, Kecamatan Yosowilangun, Kabupaten Lumajang. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *non probability sampling*, dengan jenis *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 80 responden yang merupakan pelanggan Bengkel Putra Jaya Motor. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda untuk menguji hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, kepuasan pelanggan, kepercayaan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Secara simultan, ketiga variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, bengkel perlu menjaga dan meningkatkan kepuasan, membangun kepercayaan, serta memberikan pelayanan berkualitas tinggi secara konsisten.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Bengkel

*THE EFFECT OF CUSTOMER SATISFACTION, TRUST AND SERVICE
QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY AT PUTRA JAYA MOTOR WORKSHOP*

ABSTRACT

The business of services is growing rapidly in line with changes in consumer patterns influenced by trends and lifestyles, particularly in the modification of motor vehicles. This trend is driving the growth of workshop services, which are now part of the modern consumer lifestyle, rather than just places for repairs. The growth of vehicle modification trends is driving the growth of workshop services, so customer satisfaction, trust, and service quality are key to meeting the expectations of modern consumers. This study aims to determine the influence of customer satisfaction, trust, and service quality on customer loyalty at Putra Jaya Motor Workshop in Karangrejo Village, Yosowilangun District, Lumajang Regency. The research method used a quantitative approach with non-probability sampling techniques, specifically purposive sampling. Data collection was conducted through the distribution of questionnaires to 80 respondents who are customers of Putra Jaya Motor Workshop. The data analysis technique used was multiple linear regression analysis to test the relationship between variables. The results of the study indicate that, partially, customer satisfaction, trust, and service quality have a positive and significant influence on customer loyalty. Simultaneously, all three independent variables significantly influence customer loyalty. These findings suggest that to enhance customer loyalty, the workshop must maintain and improve satisfaction, build trust, and consistently provide high-quality service.

Keywords: *Customer Satisfaction, Trust, Service Quality, Customer Loyalty, Workshop*