

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada toko sparepart mobil di Kecamatan Senduro. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan metode survei melalui kuesioner yang disebarakan kepada 120 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, dan data dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Namun, kepercayaan pelanggan tidak memberikan pengaruh yang signifikan. Temuan ini menekankan bahwa untuk meningkatkan loyalitas, pelaku usaha perlu memprioritaskan peningkatan mutu layanan serta menjaga kepuasan pelanggan secara berkelanjutan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dalam perumusan strategi bisnis di sektor perdagangan suku cadang kendaraan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of service quality, customer satisfaction, and customer trust on customer loyalty in automotive spare part stores located in Senduro District. A quantitative research method was applied, with data collected through questionnaires distributed to 120 respondents. The data were analyzed using multiple linear regression. The results reveal that service quality and customer satisfaction have a significant effect on customer loyalty, while customer trust does not show a significant impact. These findings indicate that improving service quality and maintaining customer satisfaction are key factors in fostering loyalty among customers in the automotive spare part retail sector. This research provides valuable insights for business owners to develop more effective customer retention strategies.

Keywords: *service quality, customer satisfaction, customer trust, customer loyalty*

