

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA BENGKEL SUGIONO MOTOR
DI KECAMATAN RANDUAGUNG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk

Memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen



HIKMAH WULAN SHASFANNY

NIM. 215122059

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
WIDYA GAMA LUMAJANG**

2019

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada Bengkel Sugiono Motor di Kecamatan Randuagung secara parsial maupun simultan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 60 responden dengan jumlah populasi merupakan pelanggan yang menggunakan jasa *service* sepeda motor pada Bengkel Sugiono Motor di Kecamatan Randuagung. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sedangkan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan secara simultan kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Bengkel Sugiono Motor di Kecamatan Randuagung. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa hal ini berarti 32,3% loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan dan kepuasan sedangkan sisanya 67,7% loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas Pelanggan



ABSTRACT

This research is a quantitative research by finding the relationship between the independent variable and the dependent variable. This study aims to prove that the influence of service quality and satisfaction on customer loyalty on Sugiono Motor Workshop in Randuagung District partially or simultaneously. The sample in this study were 60 respondents with a population of customers who used motorcycle service services at Sugiono Motor Workshop in the District of Randuagung. This study uses multiple linear regression analysis techniques. The results showed partially that service quality had no effect on customer loyalty while satisfaction had an effect on customer loyalty. While simultaneously service quality and satisfaction have an effect on customer loyalty on Sugiono Motor Workshop in Randuagung Subdistrict. The results of the coefficient of determination indicate that this means that 32.3% customer loyalty can be explained by independent variables consisting of service quality and satisfaction while the remaining 67.7% customer loyalty is influenced by variables not examined in this study.

Key word : Service Quality, Satisfaction, Customer Loyalty

