

c. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pada Bengkel Sugiono Motor Kecamatan Randuagung.

Kedua variabel kualitas pelayanan dan kepuasan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Pelanggan memutuskan memilih Bengkel Sugiono Motor karena adanya kualitas pelayanan dan kepuasan yang sangat baik untuk di datangi para pelanggan. Secara bersama-sama (simultan) kedua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan menunjukkan pengaruh yang cukup kuat terhadap loyalitas pelanggan yang ditunjukkan oleh koefisien determinasi sebesar 32,3% dimana sisanya 67,7% yaitu loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan merupakan salah satu tujuan utama mengapa bisnis ada dan hadir di tengah-tengah kehidupan pelanggan. Peningkatan loyalitas pelanggan berpotensi mengarah kepada pertumbuhan bisnis jangka pendek dan jangka panjang. Sementara ketidakpuasan pelanggan dapat memunculkan sejumlah resiko bisnis, diantaranya adalah beralihnya konsumsi pelanggan kepada pesaing, (Somad & Priansa, 2014:32). Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Feibe Permatasari Karundeng (2013) bahwa kedua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan memiliki hubungan yang positif dan sangat berpengaruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2016). *Statistika Induktif Untuk Ekonomi Dan Bisnis*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Alma, B. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung, Alfabeta.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 114-126.
- Cannon, J. P. William D. Perreault, J. & McCarthy, E. J. (2009). *Pemasaran Dasar Pendekatan Manajerial Global*. Jakarta: Salemba Empat.
- Darwin, S., Sondang, Y., & Kunto. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1-12.
- Dewi, N. K., Andri, G., & Yonaldi, S. (2012). Pengaruh Iklan, Citra Merek, dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Vaseline Hand and Body Lotion di Kota Padang (Studi Kasus di PT. Unilever Cabang Padang). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 11-28.
- Dinyati, M. (2018). *Strategi Pemasaran Untuk Menghadapi Persaingan Yang Dinamis*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Dharmmesta, B. S. & Handoko, H. (2016). *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta.
- Fahmi. I. (2016). *Perilaku Konsumen Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Hurriyati, R. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Indriantoro, N. & Supomo, B. (2011). *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akutansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Karundeng, F. P. (2013). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pengaruhnya terhadap Loyalitas Konsumen pada Rumah Makan Mawar Sharron Wanea Manado. *Jurnal EMBA*, 639-647.
- Kotler, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Kota: Erlangga.
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* (4 ed.). Jakarta: Erlangga.
- Limakrisna, N. & Susilo, W. H. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Machfoedz, M. (2005). *Pengantar Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Bandung, Alfabeta.
- Pramana, I. G., & Rastini, N. M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 706-720.
- Qomariah, N. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 177-187.

- Quddus, F. S., & Hudrasyah, H. (2014). The Influence of Service Quality Dimension on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in PT. JNE North Bandung Area. *Journal of Bussines and Management*, 546-556.
- Ramenusa, O. (2013). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. DGS Manado. *Jurnal Emba*, 1193-1201.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sugiyono (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*. Bandung, Alfabeta.
- Surachman, M. A., & Azis, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Apotek Telkomedika Sentot, Buah Batu, dan Gerlong). *E-Proceeding of Management*, 2382-2392.
- Tri, R. R., & Akxa M. (2011). *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor, Ghalia Indonesia.
- Umar, H. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta, RajaGrafindo Persada.
- Widarjono, A. (2015). *Analisis Multivariat Dengan Program SPSS, AMOS & Smartplus*. Yogyakarta, UPP Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Warokka, C. A., Lopian, J., & Jorie, R. J. (2015). Pengaruh Eksperiental Marketing dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen pengguna Mobil Suzuki Ertiga pada PT. Sinar Galesong Prima Manado. *Jurnal EMBA*, 231-241.