

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH SERVQUAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA PELAYANAN PURNA JUAL DI PT XYZ CABANG KALIMALANG

Oleh

Rizky Maulana

NIM: 1720066

Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif

Persaingan yang semakin kompleks dan mengerut di dalam dunia industri memaksa para pelaku industri untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan yang mengharuskan pelaku industri terutama dalam industri jasa untuk selalu menjaga dan/atau meningkatkan kualitas pelayanan guna menjaga retensi pelanggan. Observasi yang penulis lakukan terhadap pelayanan purna jual (*Aftersales*) menemukan terjadinya penurunan tingkat kepuasan pelanggan dan penurunan jumlah pelanggan yang menggambarkan tingkat loyalitas pelanggan selama periode 2023 di PT XYZ Cabang Kalimantan. Penurunan yang terjadi tersebut diindikasikan terjadi karena kualitas pelayanan yang masih belum maksimal dan belum mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Penelitian ini bertujuan mencari apakah terdapat hubungan yang signifikan antara SERVQUAL (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y_1) dan Loyalitas Pelanggan (Y_2) di PT XYZ Cabang Kalimantan. Hipotesis di penelitian ini dirumuskan menggunakan analisis deskriptif dengan penggunaan SmartPLS sebagai alat bantu statistik untuk melakukan analisis SEM-PLS serta sampel yang digunakan berjenis *Non-Probability sampling* melalui Teknik *Purposive sampling*. Hasil penelitian menemukan bahwa variabel dependen Kepuasan pelanggan dan Loyalitas Pelanggan masing-masing dapat dijelaskan oleh variabel independent SERVQUAL sebesar 47.1% dan 39.8%. Ditemukan juga hubungan yang signifikan antara SERVQUAL dengan Kepuasan Pelanggan, sementara tidak ditemukannya hubungan yang signifikan antara SERVQUAL dengan Loyalitas Pelanggan namun terdapat korelasi yang signifikan dalam hubungan SERVQUAL dengan Loyalitas Pelanggan yang melalui Kepuasan Pelanggan sebagai variabel *intervening*.

Kata Kunci: SERVQUAL, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, SmartPLS