

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN NON - MEKANIK DAN KUALITAS *SERVICE* MEKANIK TERHADAP RETENSI PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN DI PT. MIMOSA PUTRA ABADI – *AUTHORIZED DEALER* NISSAN BEKASI BARAT**

Oleh

**Resia Ajeng Wulandari**

**NIM: 1720009**

**(Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif)**

PT Mimosa Putra Abadi, Nissan - Datsun Bekasi Barat, yaitu *Authorized Dealer* yang berfokus untuk menyediakan pelayanan 3S (*Sales, Service, Sparepart*) produk Nissan. Terdapat permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan non - mekanik dan kualitas *service* mekanik yang menyebabkan menurunnya tingkat kepuasan pelanggan sehingga tidak tercapainya retensi pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan non - mekanik dan kualitas *service* mekanik terhadap retensi pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada PT Mimosa Putra Abadi – *Authorized Dealer* Nissan Bekasi Barat. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini yaitu dengan membagikan kuesioner kepada responden yang telah melakukan kunjungan *service* lebih dari satu kali di PT. Mimosa Putra Abadi. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sampel jenuh terhadap 73 responden yang telah melakukan *service* lebih dari satu kali di PT Mimosa Putra Abadi. Analisis data menggunakan metode SEM – PLS dengan bantuan *software* SmartPLS. Model analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Outer model*, selain itu penelitian ini juga menggunakan pengujian *Inner model*. Hasil dari pengujian ini yaitu menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan non-mekanik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Kualitas *service* mekanik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Kualitas pelayanan non-mekanik berpengaruh terhadap retensi pelanggan, Kualitas *service* mekanik berpengaruh terhadap retensi pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh tidak signifikan terhadap retensi pelanggan, Kualitas pelayanan non-mekanik berpengaruh tidak signifikan terhadap retensi pelanggan melalui kepuasan

pelanggan. Kualitas *service* mekanik berpengaruh tidak signifikan terhadap retensi pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan non-Mekanik, Kualitas *Service* Mekanik, Kepuasan Pelanggan, Retensi Pelanggan**