

## **ABSTRAK**

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PT WAHANA SUMBER TRADA NISSAN TANGERANG**

Oleh

**Lena Mardhiyati**

**1717092**

**Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif**

Perkembangan Industri di Indonesia terbilang sangat pesat, hal ini ditandai dengan berdirinya berbagai macam industri baik pada tingkatan mikro, kecil-menengah dan menengah-atas. Namun, pada era globalisasi ini teknologi dan inovasi semakin pesat, terutama pada bidang industri otomotif yang pertumbuhannya sangat pesat dari tahun ke tahun. Pada tahun 2021 penjualan mobil Nissan sangat rendah sebanyak 2.933 unit/tahun dibandingkan dengan penjualan mobil Nissa pada tahun 2022 sebanyak 3.500 unit/tahun.

Hipotesis penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa service PT Wahana Sumber Trada Nissan Tangerang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan PT Wahana Sumber Trada Nissan Tangerang. (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi sikap loyal pada pelanggan PT Wahana Sumber Trada Nissan Tangerang. (3) kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dapat mempengaruhi sikap loyalitas pelanggan PT Wahana Sumber Trada Nissan Tangerang. (4) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan mampu memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan.

**Kata kunci : kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan**