

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SERVIS KENDARAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI PT SUN STAR PRIMA MOTOR CEMPAKA PUTIH

Oleh

Citra Rahmah Camilla

NIM: 1718018

(Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh langsung kualitas pelayanan servis kendaraan terhadap loyalitas pelanggan dan pengaruh tidak langsung melalui variabel mediasi kepuasan pelanggan di PT Sun Star Prima Motor Cempaka Putih. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X_1), variabel mediasi yaitu kepuasan pelanggan (Y_1), dan variabel terikat yaitu loyalitas pelanggan (Y_2). Sampel yang digunakan di dalam penelitian ini adalah 100 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*) dengan pengujian yang dilakukan menggunakan SPSS versi 26. Hasil analisis penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Sun Star Prima Motor Cempaka Putih. (2) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT Sun Star Prima Motor Cempaka Putih. (3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT Sun Star Prima Motor Cempaka Putih. (4) Kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan PT Sun Star Prima Motor Cempaka Putih.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, dan Analisis Jalur (*Path Analysis*)