

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan *Service* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan

Oleh

Afifah Earlene Putri Santoso

NIM: 1719071

(Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan *service* terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada PT Srikandi Diamond Motors Cakung. PT Srikandi Diamond Motors Cakung merupakan perusahaan yang bergerak di industri otomotif untuk kendaraan beroda empat dan merupakan dealer resmi dari Mitsubishi. Penelitian ini menggunakan metode kuesioner. Sedangkan untuk pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* terhadap 70 orang responden yang telah melakukan *service* umum di PT Srikandi Diamond Motors Cakung. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *path analysis* (analisis jalur) dengan bantuan *software* SPSS sebagai aplikasi pengolahan data. Pada hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Variabel kualitas pelayanan secara langsung memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan memiliki t hitung $4,596 > 1,995$. (2) Variabel kualitas pelayanan secara langsung memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan memiliki t hitung $2,130 > 1,995$. (3) Variabel kepuasan pelanggan secara langsung memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan memiliki t hitung sebesar $4,310 > 1,995$. (4) Terdapat pengaruh tidak langsung dan signifikan pada variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, dimana memiliki t hitung $3,099 > 1,995$.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.