

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada PT Setiajaya Mobilindo - Setiajaya Toyota Depok, dengan tujuan (1) Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan bengkel terhadap kepuasan pelanggan (2) Mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dan (3) Mengetahui tingkat kualitas pelayanan bengkel yang diberikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan PT Setiajaya Mobilindo - Setiajaya Toyota Depok. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan bengkel pada PT Setiajaya Mobilindo - Setiajaya Toyota Depok dengan menggunakan rumus Slovin dan teknik pengambilan sampel secara accidental sampling, diperoleh 161 orang sampel terpilih. Metode penelitian dilakukan secara deskriptif dan kuantitatif, dengan menggunakan teknik pengujian regresi sederhana dan data tersebut kemudian diolah menggunakan program IBM SPSS Statistics 26. Dengan penelitian ini, maka dihasilkan dugaan penelitian apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan dan juga apakah kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh pada loyalitas pelanggan

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