

ABSTRAK

M. Rizki Putra Aisan, Nomor Mahasiswa 152140047, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan” (Studi pada Bengkel Ahass 1605 Seturan, Yogyakarta), 2018. Dosen Pembimbing I Saaptika Kencana, M.Si dan Dosen Pembimbing II Dr.H. Lukmono Hadi, M.Si.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan. Penelitian ini menggunakan tipe explanatory. Populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan bengkel Ahass 1605 Seturan, Yogyakarta. Ukuran sampel pada penelitian ini 68 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah systematic random sampling. Teknik analisis data menggunakan analisis statistic deskriptif, uji hipotesis dan uji sobel yang menggunakan metode path analysis. Alat yang digunakan sebagai instrumen analisis data adalah program SPSS 22.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas Pelanggan (Y) dengan nilai sig $0,000 < 0,05$. Ada pengaruh signifikan dari variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Z) dengan nilai sig $0,000 < 0,05$. Ada pengaruh signifikan dari variabel Kepuasan Pelanggan (Z) terhadap variabel Loyalitas Pelanggan (Y) dengan nilai sig $0,000 < 0,05$. Ada Pengaruh signifikan dari variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z) dengan nilai $41,60 > 1,65$

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, bengkel Ahass 1605 Seturan, Yogyakarta harus meningkatkan kualitas pelayanannya, baik sebelum maupun sesudah transaksi. Agar para pelanggan menjadi semakin puas dan loyal terhadap perusahaan, dan tidak segan untuk merekomendasikan perusahaan kepada koleganya.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan