

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN
(Survey Pada Pelanggan Bengkel Road Runner Garage – Jogjakarta)**

Disusun Oleh:

LALU INDID ANGGRI WIJAYADI

NIM. 141120148

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

Indidanggri@yahoo.co.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Road Runner Garage* Yogyakarta, Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan *Road Runner Garage* Yogyakarta, Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan *Road Runner Garage* Yogyakarta serta Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan *Road Runner Garage* Yogyakarta.

Penelitian ini dilakukan di *Road Runner Garage* Jln. Anggajaya 2 Perum Anggajaya Permai C8 Condong Catur Yogyakarta, dengan sampel sebanyak 110 orang responden sebagian pelanggan yang pernah menggunakan jasa *Road Runner Garage* Yogyakarta secara accidental sampling, menggunakan alat analisis Path.

Hasil penelitian didapatkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Road Runner Garage* Jogjakarta, terbukti, Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan *Road Runner Garage* Jogjakarta, terbukti, Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan *Road Runner Garage* Jogjakarta, terbukti dan Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan *Road Runner Garage* Jogjakarta, terbukti

Keywords: Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, Road Runner Garage Jogjakarta.

