

**PENGARUH KUALITAS JASA DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS
(Survey Pada Konsumen Bengkel AHASS 1431 Shinta Motor Honda
di Kecamatan Wates)**

**Oleh:
RIA KUSUMANINGTYAS
141080085**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas; (2) Pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen; (3) Pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas; (4) Pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Wates, Kulon Progo, DIY. Sampel diambil dengan teknik *Purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Variabel Kualitas Jasa berpengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas Konsumen Bengkel AHASS 1431 Shinta Motor Honda di Kecamatan Wates. Dengan taraf nyata (probabilitas) = 0,05 dan dari hasil Regresi Model Jalur diperoleh probabilitas $t_{hitung} = 0,000$. (2) Variabel Kualitas Jasa berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Konsumen Konsumen Bengkel AHASS 1431 Shinta Motor Honda di Kecamatan Wates. Hasil Regresi Model Jalur diperoleh probabilitas $t_{hitung} = 0,000$. (3) Variabel Kepuasan Konsumen terhadap variabel Loyalitas Konsumen Bengkel AHASS 1431 Shinta Motor Honda di Kecamatan Wates. Hasil Regresi Model Jalur diperoleh probabilitas $t_{hitung} = 0,023$. (4) Variabel Kualitas Jasa berpengaruh secara langsung terhadap variabel Loyalitas Konsumen tidak melalui kepuasan konsumen konsumen Bengkel AHASS 1431 Shinta Motor Honda di Kecamatan Wates. Koefisien pengaruh tidak langsung lebih kecil dari koefisien pengaruh langsung, maka disimpulkan bahwa pengaruh yang sebenarnya adalah pengaruh langsung.