

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA JASA
SERVICE MOTOR EDIE ARTA SINGARAJA**

Oleh

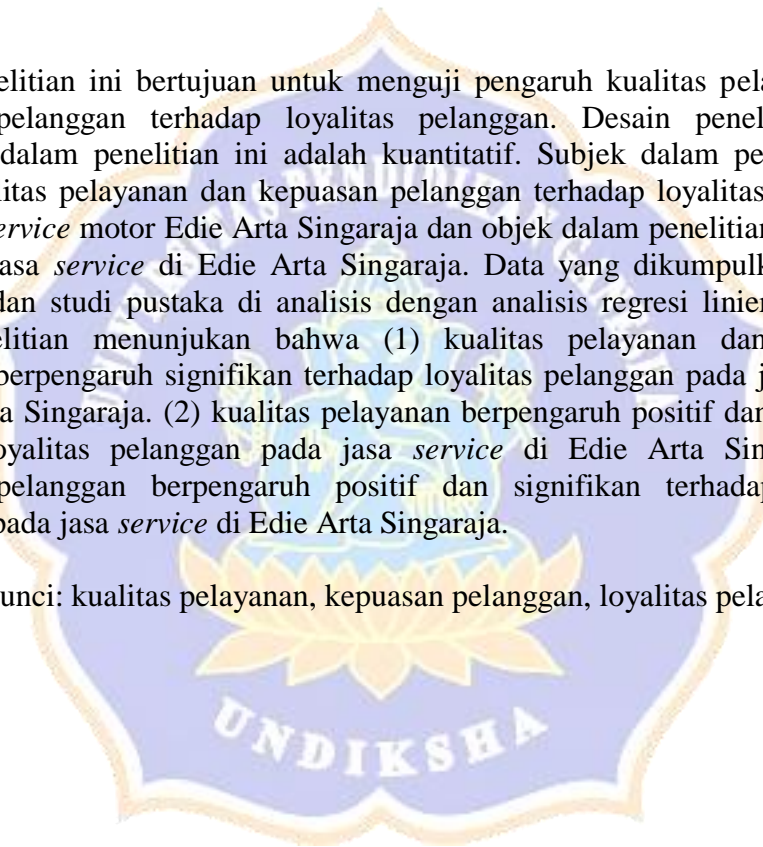
Ni Putu Sintia Monika, NIM 1917041147

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa *service* motor Edie Arta Singaraja dan objek dalam penelitian ini adalah pengguna jasa *service* di Edie Arta Singaraja. Data yang dikumpulkan dengan kuesioner dan studi pustaka di analisis dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa *service* di Edie Arta Singaraja. (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa *service* di Edie Arta Singaraja. (3) kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa *service* di Edie Arta Singaraja.

Kata-kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.



***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER
SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY IN MOTORCYCLE SERVICE
EDIE ARTA SINGARAJA***

By

Ni Putu Sintia Monika, NIM 1917041147

Department of Management

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty. The research design used in this research is quantitative. The subjects in this study were service quality and customer satisfaction on customer loyalty in Edie Arta Singaraja's motorcycle service services and the objects in this study were service users at Edie Arta Singaraja. Data collected by questionnaire and literature study were analyzed by multiple linear regression analysis. The results showed that (1) service quality and customer satisfaction have a significant effect on customer loyalty in services at Edie Arta Singaraja. (2) service quality has a positive and significant effect on customer loyalty in services at Edie Arta Singaraja. (3) customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty in services at Edie Arta Singaraja.

Keywords: customer satisfaction, customer loyalty and service quality

