

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
CHALFYN MOTOR**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



**Disusun Oleh:
DIMAS GHANTARA
NPM : 1810061201121**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SAKTI ALAM KERINCI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SUNGAI PENUH
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN CHALFYN MOTOR**

DIMAS GHANTARA

Pembimbing Melifia Liantifa, S.P., M.Si

Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)
Sakti Alam Kerinci, Sungai Penuh

ABSTRAK

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Chalfyn Motor Sungai Penuh secara parsial dan besar pengaruhnya? (2) Apakah terdapat pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan Chalfyn Motor Sungai Penuh secara parsial dan besar pengaruhnya? (3) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan Chalfyn Motor Sungai Penuh secara simultan dan berapa besar pengaruhnya? Adapun tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Chalfyn Motor Sungai Penuh secara parsial dan besar pengaruhnya. (2) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan Chalfyn Motor Sungai Penuh secara parsial dan besar pengaruhnya. (3) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan Chalfyn Motor Sungai Penuh secara simultan dan berapa besar pengaruhnya. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian menjelaskan bahwa bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara parsial dan secara simultan berpengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Bengkel Chalfyn Motor Sungai Penuh. Hasil hipotesis menjelaskan bahwa nilai F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} yaitu $32,420 > 3,220$. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Bengkel Chalfyn Motor Sungai Penuh adalah 60,7% sedangkan sisanya ($100\% - 60,7\% = 39,3\%$) faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

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

***INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND SATISFACTION
TO CHALFYN MOTOR CUSTOMER LOYALTY***

DIMAS GHANTARA

***Advisor Melifia Liantifa, S.P., M.Si
School of Economics Management Study Program (STIE)
Sakti Alam Kerinci, Sungai Penuh***

ABSTRACT

The formulation of the problem in this study is (1) Is there a partial and large influence on service quality on customer loyalty of Chalfyn Motor Sungai Penuh? (2) Is there a partial and major influence on customer loyalty to Chalfyn Motor Sungai Penuh's customer loyalty? (3) Is there a simultaneous influence of service quality and satisfaction on customer loyalty of Chalfyn Motor Sungai Penuh and how big is the effect? The purposes of this study are (1) to determine the effect of service quality on customer loyalty Chalfyn Motor Sungai Full partially and has a large effect. (2) To determine the effect of satisfaction on customer loyalty Chalfyn Motor Sungai Penuh partially and large. (3) To determine the effect of service quality and satisfaction on customer loyalty Chalfyn Motor Sungai Full simultaneously and how big the effect is. The analysis used in this research is descriptive quantitative. The results of the study explain that service quality and customer satisfaction partially and simultaneously have a significant positive effect on customer loyalty at the Sungai Full Chalfyn Motor Workshop. The results of the hypothesis explain that the value of Fcount is greater than Ftable, namely $32,420 > 3,220$. The magnitude of the influence of service quality and customer satisfaction on customer loyalty at Bengkel Chalfyn Motor Sungai Full is 60.7% while the rest ($100\% - 60.7\% = 39.3\%$) are other factors that are not explained in this study.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty