

ABSTRAK

Kualitas layanan merupakan kunci utama dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan dalam evaluasi atas layanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan. Tujuan dari penelitian adalah menguji pengaruh kualitas pelayanan pada loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Penelitian dilakukan di bengkel Resmi Honda AHASS 7345. Kualitas layanan diukur menggunakan konsep SERVQUAL. Data yang diolah sebesar 167 kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Metodologi analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, regresi linier sederhana, dan analisis jalur. Variabel kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Analisis jalur menunjukkan pengaruh tidak langsung kehandalan, ketanggapan, dan empati berpengaruh positif signifikan pada loyalitas melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi.

Kata kunci: SERVQUAL, Kepuasan pelanggan, Loyalitas pelanggan, Kualitas pelayanan, AHASS

ABSTRACT

Service quality is the key in provide customer satisfaction. Customer satisfaction affects to customer loyalty in evaluating the delivered services provided by a company. The aim of this study is to analyze service quality effect on customer loyalty with customer satisfaction as a mediating variable. Service quality was measured using the SERVQUAL concept. The data processed were 167 questionnaire. The sampling method is purposive sampling. The analysisl methods used were multiple linear regression, simple linear regression, path analysis. The variables service quality significantly influence customer loyalty. Path analysis showed that reliability, responsiveness, and empathy have a significant positive effect on loyalty through customer satisfaction as a mediating variable.

Keywords: *SERVQUAL, service quality, customer satisfaction, customer loyalty, AHASS*