ABSTRAK

AHASS merupakan Bengkel Resmi Khusus Sepeda Motor Honda dimana bengkel ini melayani perbaikan jasa dan juga menjual spare part resmi merk Honda. Persaingan yang sangat kompetitif pada dunia usaha jasa perbengkelan sendiri berdampak pada kesetiaan para pelanggan, karena setiap pesaing berlomba-lomba untuk menarik perhatian konsumen dengan menggunakan berbagai cara.

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Implikasinya Pada Loyalitas Pelanggan Bengkel Resmi Sepeda Motor Khusus Honda (AHASS) Surapati Bandung. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan implikasinya pada loyalitas pelanggan. Peneliti mengambil judul ini karena dari hasil prasurvey yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kurang baik di AHASS kemungkinan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan kemungkinan hal ini juga akan berpengaruh pada loyalitas pelanggan.

Hasil pengujian hipotesis berdasarkan analisis jalur menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 86,89% berdasarkan koefisien jalur, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 86,09% berdasarkan koefisien jalur, dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 79,46% berdasarkan koefisien jalur, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

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