ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggapan pelanggan mengenai Kualitas Pelayanan bengkel PT.Wijaya Toyota A.Yani Bandung, tanggapan mengenai Kepuasan Pelanggan bengkel PT.Wijaya Toyota A.Yani Bandung, tingkat Tingkat Loyalitas Pelanggan terhadap bengkel PT.Wijaya Toyota A.Yani Bandung, serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta implikasinya terhadap Loyalitas Pelanggan bengkel PT.Wijaya Toyota A.Yani Bandung.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dan verifikatif. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah pelanggan bengkel PT.Wijaya Toyota A.Yani Bandung dengan jumlah sampel 100 responden. Data yang dikumpulkan berupa data primer dan sekunder. Data analisis yang digunakan adalah analisis jalur, korelasi berganda, dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan dapat dikatakan cukup baik. Berdasarkan analisis koefisien determinasi struktur I menunjukan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan sebesar 11,8%, sedangkan sisanya sebesar 88,2% merupakan pengaruh dari variabel lain. Dalam struktur II menunjukan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memberikan kontribusi terhadap minat beli sebesar 56,5%, sedangkan sisanya sebesar 43,5% merupakan pengaruh dari variabel lain. Secara keseluruhan hasil menunjukan dalam struktur I terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dalam struktur II terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, namun besarnya pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dalam penelitian ini lebih besar dibandingkan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan