

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi pada motor vespa Basuki Rahmat Production Skuter Tulungagung)” Ditulis oleh Dimas Anggoro Setiawan, NIM 12405183341, pembimbing Dr. Rokhmat Subagiyo, M.E.I.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh perkembangan teknologi otomotif yang semakin canggih. Diimbangi persaingan bisnis yang ketat berakibat grafik penjualan naik turun. Perkembangan usaha otomotif di Tulungagung juga mengalami dampaknya. Untuk bisa bersaing maka harus memiliki strategi atau inovasi yang berbeda. Selain itu, juga harus memahami keinginan konsumen, sehingga terbentuk kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. BRP Skuter Tulungagung merupakan salah satu usaha yang menaungi produk otomotif seperti vespa. BRP Skuter termasuk penyedia vespa yang mampu bersaing, mengutamakan kualitas pelayanan yang baik. Hal ini dapat membentuk adanya kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Rumusan masalah penelitian ini adalah (1)Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Motor Vespa BRP Skuter Tulungagung? (2) Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Motor Vespa BRP Skuter Tulungagung? (3) Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Motor Vespa BRP Skuter Tulungagung? (4) Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Motor Vespa BRP Skuter Tulungagung dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening? Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Sumber data menggunakan data primer, wawancara dan menyebarkan kuesioner. Jumlah sampel penelitian adalah 112 responden, pelanggan BRP Skuter Tulungagung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan BRP Skuter Tulungagung. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan BRP Skuter Tulungagung. (3) Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan BRP Skuter Tulungagung. (4) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan BRP Skuter Tulungagung dengan variabel kepuasan sebagai variabel intervening. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan semakin tinggi nilai kepuasan maka peluang mendapatkan loyalitas pelanggan akan tinggi juga. Hal itu dapat dilakukan dengan peningkatan kualitas pelayanan dan konsisten memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan agar tercapai kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Thesis with the title "The Effect of Service Quality on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable (study on the vespa Basuki Rahmat Production Scooter Tulungagung)" Written by Dimas Anggoro Setiawan, NIM 12405183341, supervisor Dr. Rokhmat Subagiyo, M.E.I.

This research is motivated by the development of increasingly sophisticated automotive technology. Balanced by intense business competition, the sales graph goes up and down. The development of the automotive business in Tulungagung is also experiencing its impact. To be able to compete, you must have a different strategy or innovation. In addition, it must also understand consumer desires, so that customer satisfaction and customer loyalty are formed. BRP Scooter Tulungagung is one of the businesses that oversees automotive products such as Vespa. BRP Scooters is a Vespa provider that is able to compete, prioritizing good service quality. This can form the existence of customer satisfaction and customer loyalty.

The formulation of the research problem is (1) Does the Service Quality have a significant effect on customer satisfaction for Vespa Motor BRP Skuter Tulungagung? (2) Does the Service Quality have a significant effect on customer loyalty for Vespa Motor BRP Skuter Tulungagung? (3) Does customer satisfaction have a significant effect on consumer loyalty for Vespa Motor BRP Skuter Tulungagung? (4) Does the Service Quality have a significant effect on customer loyalty for Vespa Motor BRP Skuter Tulungagung with customer satisfaction as an intervening variable? This study uses a quantitative approach with the type of associative research. Sources of data using primary data, interviews and distributing questionnaires. The number of research samples is 112 respondents, customers of BRP Scooter Tulungagung.

The results of the study show that (1) The service quality have a significant effect on customer satisfaction of BRP Scooter Tulungagung. (2) The service quality has a significant effect on customer loyalty BRP Scooter Tulungagung. (3) Customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty BRP Scooter Tulungagung. (4) The service quality has a significant effect on customer loyalty at BRP Skuter Tulungagung with the satisfaction variable as the intervening variable. Good service quality can increase customer satisfaction and the higher the satisfaction value, the chances of getting customer loyalty will be high as well. This can be done by improving the quality of service and consistently meeting customer wants and needs in order to achieve customer satisfaction and loyalty.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty