

ABSTRAK

Nama : Aulal Rizky
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers di Kabupaten Bireuen

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers di Kabupaten Bireuen. Indikator kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Kemudian indikator kepuasan pelanggan yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari *speed of service*, *employee friendliness*, *employee knowledge*, *quantity of service available*, serta *formal appearance*. Sementara itu, indikator loyalitas pelanggan yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari *frequent visits*, *favourite place for service*, *never visited any other workshop*, *willing to likert recommed*, dan *will make a repeat purchase*. Di mana semua variabel tersebut akan diukur dengan menggunakan skala *likert*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan cara membagikan kuesioner kepada 105 pelanggan yang melakukan servis pada Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers di Kabupaten Bireuen. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur dengan menggunakan bantuan perangkat lunak *WarpPLS* versi 7.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Kemudian kepuasan pelanggan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sementara itu, berdasarkan hasil uji analisis jalur diperoleh hasil bahwa kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers di Kabupaten Bireuen, di mana dari hasil uji analisis jalur juga diperoleh bahwa kepuasan pelanggan mampu memediasi sebagian (*partial mediation*).

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

ABSTRACT

*Name : Aulal Rizky
Study Program : Management
Title : The Effect of Service Quality On Customer Loyalty With
Customer Satisfaction As An Intervening Variable In Healthy
Auto Service and Doorsmers Workshop In Bireuen Regency*

This research aims to examine the influence of service quality on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable at Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers in the Bireuen Regency. The service quality indicators utilized in this study consist of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Subsequently, the customer satisfaction indicators employed in this research encompass speed of service, employee friendliness, employee knowledge, quantity of service available, and formal appearance. Meanwhile, the customer loyalty indicators utilized in this study comprise frequent visits, favorite place for service, never visited any other workshop, willing to recommend (Likert scale), and will make a repeat purchase. All these variables will be measured using a Likert scale. The data utilized in this study are primary data obtained by distributing questionnaires to 105 customers who availed services at Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers in the Bireuen Regency. The data analysis technique employed in this research is path analysis using the WarpPLS software version 7.0. The research findings indicate that service quality significantly and positively influences both customer satisfaction and customer loyalty. Moreover, customer satisfaction also significantly and positively impacts customer loyalty. Furthermore, based on the path analysis results, it is concluded that customer satisfaction mediates the influence of service quality on customer loyalty at Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers in the Bireuen Regency. Additionally, the path analysis demonstrates that customer satisfaction partially mediates this relationship.

Keywords : *Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty*