

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di AHASS Honda Levita Motor Batujaya. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif, yaitu melalui metode kuesioner dengan mempelajari literatur yang berkaitan dengan topik penelitian, serta studi lapangan yang dilakukan melalui dan observasi langsung untuk mendapatkan gambaran mengenai situasi dan kondisi perusahaan. Berdasarkan hasil evaluasi secara keseluruhan, menunjukan bahwa secara simultan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan secara parsial kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini berusaha menentukan kembali apakah suatu kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dengan menggunakan ukuran indicator kinerja sesuai dengan teori Kaplan dan Norton.

Kata kunci: kualitas layanan; kepuasan pelanggan; loyalitas pelanggan

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of Service Quality, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty at AHASS Honda Levita Motor Batujaya. The research was conducted using qualitative methods, namely through the questionnaire method by studying the literature related to the research topic, as well as field studies conducted through direct observation to get an overview of the company's situation and condition. Based on the results of the overall evaluation, it shows that simultaneously service quality and customer satisfaction have an effect on customer loyalty. While partially service quality has no effect on customer loyalty and partially customer satisfaction has an effect on customer loyalty. This study seeks to determine whether a service quality and customer satisfaction are by using performance indicator measures in accordance with Kaplan and Norton's theory.

Keywords: service quality; customer satisfaction; customer loyalty

