

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION
(CASE STUDY OF AHASS SAM MOTOR SERVICE CENTER)**

**By
Hakam Zulfikar Aziz**

Abstract

This research is aimed at knowing the importance of service quality to customer loyalty through customer satisfaction at the AHASS SAM Motor service center. This research is descriptive quantitative. The population in the study were customers of AHASS SAM Motor who had used motorbike services at the AHASS SAM Motor. The number of samples taken was 50 respondents, with a purposive sampling method. Data collection is done by questionnaires distributed directly to customers. The analysis technique used is the method of PLS (Partial Least Square) analysis. The results of this study indicate that the service quality variable has a path coefficient value of 0.904 which means and is significant for the customer satisfaction variable and has an adjusted R square value of 0.814, the customer satisfaction variable has a path coefficient value of 0.250 which has an effect on and significant adjusted R square value is 0.703, service quality variable has a path coefficient value of 0.601 which is high and significant to the customer loyalty variable with an adjusted R square value of 0.703.

Keywords: Service Quality, Customer Loyalty and Customer Satisfaction

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN
(STUDI KASUS BENGKEL AHASS SAM MOTOR)**

Oleh Hakam Zulfikar Aziz

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di bengkel AHASS SAM Motor. Penelitian ini merupakan deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian yaitu pelanggan AHASS SAM Motor yang pernah menggunakan jasa service motor pada AHASS SAM Motor. Ukuran sampel yang diambil sebanyak 50 orang responden, dengan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan kuesioner yang disebarluaskan secara langsung kepada pelanggan. Teknik analisis yang digunakan adalah metode analisis PLS (*Partial Least Square*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,904 yang berpengaruh dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan dan memiliki nilai *R square adjusted* sebesar 0,814, variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,250 yang berpengaruh dan signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan dan memiliki nilai *R square adjusted* sebesar 0,703, variabel kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,601 yang berpengaruh dan signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan dengan nilai *R square adjusted* sebesar 0,703.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan