PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA SERVIS BENGKEL PT. ASTRA INTERNASIONAL DAIHATSU

Abstraksi

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen; pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas serta pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen. Lokasi penelitian ini di PT Astra internasional Daihatsu Malang Jalan Ahmad Yani No. 175 Malang. Populasi dalam penelitian ini pelanggan bengkel yang melakukan perawatan dan perbaikan mobil di PT Astra internasional Daihatsu Malang. Variabel penelitian terdiri dari Kualitas Layanan (X1), Citra Perusahaan (X2), Kepuasan Konsumen (Y1), dan Loyalitas (Y2). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mendaftarkan diri sebagai Konsumen di PT Astra Internasional Daihatsu. Sampel pada penelitian ini berjumlah 89 orang responden dengan teknik pengambilan sampel yaitu Non Probably Sampling dengan pendekatan Accidental Sampling. Metode pengumpulan data menggunakan dokumentasi dan kuisioner. Metode analisis penelitian ini menggunakn analisis jalur (path analysis). Hasil penelitian ini menunjukan bahwa variable kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap variable kepuasan konsumen; variable kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas berpengaruh signifikan terhadap variable kepuasan konsumen; citra perusahaan konsumen; variable citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen; dan kepuasan konsumen berpengruh signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen