

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA SERVICE SEPEDA
MOTOR PADA DEALER YAMAHA SABANG RAYA MOTOR
DI PELEPAT ILIR, MUARA BUNGO**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

EKA WIDAYANTI

1910070530116

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BAITURRAHMAN
PADANG
2023**

Eka Widayanti

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Service Sepeda Motor Pada Dealer Yamaha Sabang Raya Motor Di Pelepat Ilir, Muara Bungo

x + 128 Halaman + 29 Tabel + 2 Gambar + 15 Lampiran

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan jasa service pada Dealer Yamaha Sabang Raya Motor di Pelepat Ilir, Muara Bungo. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Pelepat Ilir, Kabupaten Muara Bungo, Kota Jambi yang menggunakan jasa service sepeda motor di Dealer Yamaha Sabang Raya Motor Di Pelepat Ilir, Muara Bungo yang berjumlah 16.523 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Teknik pengumpulan data penelitian melalui kuesioner dengan menggunakan *skala likert*. Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu regresi linear berganda.

Berdasarkan analisis statistik secara parsial variabel kualitas layanan diperpleh nilai $t_{hitung} 8,311 > t_{tabel} 1,661$ dengan nilai signifikan ($0,000 < 0,05$) artinya H_1 diterima dan H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan jasa service sepeda motor pada Dealer Yamaha Sabang Raya Motor di Pelepat Ilir, Muara Bungo. Variabel kepuasan pelanggan diperoleh nilai $t_{hitung} 4,765 > t_{tabel} 1,661$ dengan nilai signifikan ($0,000 < 0,05$) artinya H_2 diterima dan H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan jasa service sepeda motor pada Dealer Yamaha Sabang Raya Motor di Pelepat Ilir, Muara Bungo.

Hasil Uji F diketahui bahwa nilai $f_{hitung} 44,208 > 3,09$ dengan nilai signifikan ($0,000 < 0,05$) artinya H_3 diterima dan H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan jasa service sepeda motor pada Dealer Yamaha Sabang Raya Motor di Pelepat Ilir, Muara Bungo.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan
Daftar Bacaan : 23 (2016-2022)

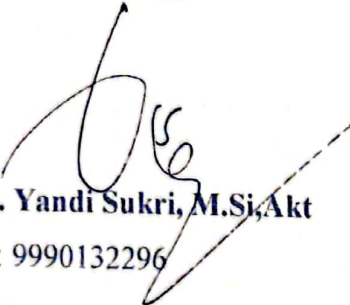
PERNYATAAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap
Loyalitas Pelanggan Jasa Service Sepeda Motor Pada Dealer
Yamaha Sabang Raya Motor Di Pelepat Ilir, Muara Bungo
Nama : Eka Widayanti
NPM : 1910070530116
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi


Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim
Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan
LULUS dalam Ujian Komprehensif pada Tanggal 18 Agustus 2023

KOMISI PEMBIMBING

Pembimbing 1



Drs.H. Yandi Sukri, M.Si, Akt
NIDN: 9990132296

Pembimbing 2


Syaiful, S.E., M.Si
NIDN: 1017115701

Pengesahan

UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
FAKULTAS EKONOMI
DEKAN


Yefri Reswita, S.E., M.Si, Akt
NIDN: 1027017001

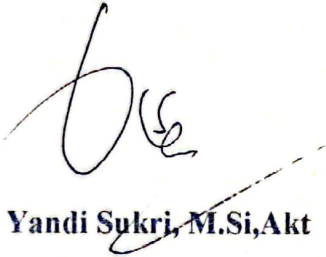
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRISPI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap
Loyalitas Pelanggan Jasa *Service* Sepeda Motor Pada Dealer
Yamaha Sabang Raya Motor Di Pelepat Ilir, Muara Bungo

Nama : Eka Widayanti
NPM : 1910070530116
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

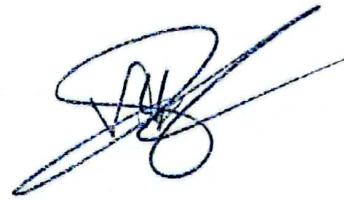
KOMISI PEMBIMBING

Pembimbing 1



Drs.H. Yandi Sukri, M.Si,Akt
NIDN: 9990132296

Pembimbing 2



Syaiful, S.E.,M.Si
NIDN: 1017115701

Ketua Program Studi Manajemen

Akmal, S.E, M.M
NIDN: 1020036501

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eka Widayanti
NPM : 1910070530116
Program Studi : Fakultas Ekonomi
Peminatan : Manajemen
Jenjang : Strata 1

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa *Service* Sepeda Motor Pada Dealer Yamaha Sabang Raya Motor Di Pelepat Ilir, Muara Bungo

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, September 2023



Eka Widayanti

NPM:1910070530116