

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan, kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada bengkel motor HM Jember. Dalam penelitian ini pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan bengkel motor HM Jember dengan sampel sebanyak 70 responden. Metode penambilan sampel menggunakan teknik *porposive sampling* atau pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini terdapat beberapa kriteria diantaranya yaitu berdasarkan usia, jenis kelamin, domisili dan frekuensi kedatangan. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan program SPSS versi 21. Hasil analisis regresi dalam penelitian ini variabel kepuasan (X1), kepercayaan (X2) dan kualitas pelayanan (X3) berpengaruh positif signifikan (parsial). Koefisien determinasinya mendapat sumbangan 65% terhadap loyalitas pelanggan. 35% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata kunci: Kepuasan, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan.



ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of satisfaction, trust and quality of service on customer loyalty at the HM Jember motorbike workshop. In this study data collection used a questionnaire. The population in this study were all HM Jember motorcycle workshop customers with a sample of 70 respondents. The sampling method uses a certain purposive sampling technique. In this study there are several criteria including those based on age, gender, domicile and frequency of arrival. The analytical method used is multiple linear regression with SPSS version 21. The results of the regression analysis in this study the variables of satisfaction (X1), Trust (X2) and Service Quality (X3) have a significant positive effect (partial). The determination coefficient gets a 65% contribution to customer loyalty. 35% is influenced by other variables outside of this study

Keywords: Satisfaction, Trust, Service Quality, Customer Loyalty

