

ABSTRAK
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUKU CADANG
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
JASA PERBAIKAN SEPEDA MOTOR

Studi Kasus Pada Pelanggan Bengkel Sinar Mustika
Vensensus Aggel
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta, 2014

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan suku cadang terhadap loyalitas pelanggan jasa perbaikan sepeda motor Sinar Mustika. Pengumpulan data dilakukan melalui metode kuesioner kepada 100 orang responden. Penentuan sampel dalam penelitian ini bersifat aksidental (*accidental sampling*). Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda untuk menguji hipotesis penelitian.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan suku cadang memiliki pengaruh positif dan signifikan pada loyalitas pelanggan. Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan suku cadang secara signifikan mempengaruhi variabel loyalitas pelanggan. Melalui uji F dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan variabel suku cadang bersama-sama berpengaruh secara positif pada loyalitas pelanggan. Angka *Adjusted R square* sebesar 0,247 menunjukkan bahwa 24,7 persen variasi loyalitas pelanggan bisa dijelaskan oleh kedua variabel independen yang digunakan dalam persamaan regresi. Sisanya sebesar 75,3 persen dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Kata kunci : kualitas pelayanan, suku cadang dan loyalitas pelanggan.

ABSTRACT
THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND SPARE PARTS
ON CUSTOMER LOYALTY
AT MOTORCYCLE REPAIR SERVICES

Case Study At Workshop Sinar Mustika

This study aims to analyze the impact of service quality and sparepart on customer loyalty at motorcycle repair service Sinar Mustika. The data were collected through questionnaire distributed to 100 respondents. The research sample is taken under accidental sampling technique. The data analysis technique used is multiple linear regresion analysis to examine the research hypothesis.

The results of the analysis show that the quality of service and spare parts have a positive and significant impact on customer loyalty. The hypothesis testing using t-test shows that service quality and sparepart a significantly affect the customer loyalty. F tes demonstrates that the quality of service and variable parts simultaneously and positively effect the customer loyalty. The Adjusted R square of 0.247 indicates that 24.7 percent of variation in customer loyalty can be explained by the two independent variables used in the regression equation. While the remaining 75.3 percent is explained by variables other than the variables used in this study.

Keywords: quality of service, parts and customer loyalty.

