

**PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

Studi Kasus Pada Bengkel Motor 69 Yogyakarta

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA
2021**

ABSTRAK

**PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**
Studi Kasus Pada Bengkel Motor 69 Yogyakarta

Sonia Oktavia
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2021

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, 2) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, 3) kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang ada pada bengkel motor 69 Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling*. Data diperoleh dengan membagikan kuisioner kepada 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah SPSS dengan aplikasi IBM SPSS Statistics. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, 2) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, 3) kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : lokasi, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF LOCATION, SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY

Case Study at 69 Motorbike Repair Shop In Yogyakarta.

Sonia Oktavia
Universtas Sanata Dharma
Yogyakarta
2021

The aims of this research is to know : 1) location affects customer loyalty, 2) service quality affects customer loyalty, 3) customer satisfaction affects customer loyalty. The population in this study were all customers in the motorbike repair shop 69 Yogyakarta. The sampling technique in this study used nonprobability sampling. Data obtained by distributing questionnaires to 100 respondents. The analysis technique used is SPSS with the IBM SPSS Statistics application. The results showed that: 1) location affects customer loyalty, 2) service quality affects customer loyalty, 3) customer satisfaction affects customer loyalty.

Keywords : location, service quality, customer satisfaction, customer loyalty.