

HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN SERVICE SEPEDA MOTOR DENGAN LOYALITAS PELANGGAN DI BENGKEL RESMI HONDA AHASS.

Yuli Ardila\

11.860.0142

Jurusan Ilmu Psikologi Industri dan Organisasi

Fakultas Psikologi Universitas Medan Area

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan kualitas layanan dengan loyalitas pelanggan, dimana subjek penelitian ini adalah para pelanggan di bengkel AHASS CV. Indako Trading Co. dengan jumlah sampel 50 orang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel adalah *insidental sampling*. Bentuk skala dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan koefisien reliabilitas kualitas layanan 0,977 dan loyalitas pelanggan 0,957. Analisa data menggunakan korelasi *product moment*. Berdasarkan hasil perhitungan analisis data menggunakan *product moment* diperoleh koefisien relasi sebesar 0,829 ; $p = 0,000$ ($p < 0,050$) artinya ada hubungan positif yang signifikan antara kualitas layanan dengan dengan loyalitas pelanggan. Kualitas layanan memberikan pengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 68,8 % . Sedangkan 31,2 % dipengaruhi faktor lain. Menurut Hasan (2014) faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan yaitu kepuasan pelanggan, citra merek, nilai yang dirasakan, kepercayaan, relasional pelanggan, biaya peralihan dan dependabilitas. Variabel kualitas layanan diketahui bahwa nilai hipotetik nya $125,00 <$ dari nilai empirik 126.860 yang berarti kualitas layanan perusahaan tergolong sedang dan variabel loyalitas layanan diketahui nilai hipotetiknya $77,5 > 75,640$ yang berarti loyalitas pelanggan pada subjek tergolong sedang.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Loyalitas pelanggan.