

ABSTRAK

Muhammad Ade Ruhyat Nurdianto. NIM 3402160302. Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi pada Daya Motor Ciamis). Di bawah bimbingan Bapak Dr. Nana Darna, S.E., M.M. (Pembimbing I) dan Bapak H. Iwan Setiawan, SE. M.M. (Pembimbing II).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya loyalitas pelanggan pada Daya Motor Ciamis yang dapat dilihat dari masih adanya konsumen yang kurang memiliki kepercayaan terhadap jasa servis kendaraan bermotor yang disediakan oleh *dealer*. Hal tersebut diakibatkan oleh belum optimalnya kepuasan pelanggan dan strategi pemilihan lokasi. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Daya Motor Ciamis?; 2) Bagaimana pengaruh lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada Daya Motor Ciamis?; 3) Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada Daya Motor Ciamis?. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis: 1) Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Daya Motor Ciamis; 2) Pengaruh lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada Daya Motor Ciamis; 3) Pengaruh kepuasan pelanggan dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada Daya Motor Ciamis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survey dengan pendekatan data kuantitatif. Populasi dalam penelitian adalah rata-rata konsumen yang melakukan kunjungan servis pada Daya Motor Ciamis pada bulan Januari–Desember 2022 yaitu sebanyak 346 orang, sampel yang dipilih adalah sebanyak 78 orang. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik yaitu studi kepustakaan, studi lapangan dan penyebaran angket. Dari hasil penelitian, dapat ditarik suatu simpulan sebagai berikut: 1) Berdasarkan analisis deskriptif bahwa kepuasan pelanggan pada Dealer Daya Motor Ciamis berada pada kategori cukup tinggi. Berdasarkan analisis asosiatif bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Dealer Daya Motor Ciamis. Sehingga hipotesis diterima dan teruji kebenarannya. Ketika kepuasan pelanggan meningkat maka meningkatkan loyalitas pelanggan pada Dealer Daya Motor Ciamis; 2) Berdasarkan hasil analisis deskriptif bahwa lokasi Dealer Daya Motor Ciamis adalah cukup strategis. Berdasarkan analisis asosiatif bahwa lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Dealer Daya Motor Ciamis. Sehingga hipotesis diterima dan teruji kebenarannya. Ketika lokasi perusahaan meningkat maka meningkatkan loyalitas pelanggan pada Dealer Daya Motor Ciamis; 3) Berdasarkan analisis deskriptif bahwa loyalitas pelanggan pada Dealer Daya Motor Ciamis adalah tinggi. Berdasarkan analisis asosiatif bahwa kepuasan pelanggan dan lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Dealer Daya Motor Ciamis. Sehingga hipotesis diterima dan teruji kebenarannya. Maka ketika kepuasan pelanggan dan lokasi meningkat maka meningkatkan loyalitas pelanggan pada Dealer Daya Motor Ciamis.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Lokasi dan Loyalitas Pelanggan