

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN LOKASI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada Konsumen Nattuna *Garage* Ciamis)**

ARTIKEL

**Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Menempuh Gelar Sarjana Strata Satu**



Oleh:

DITA YULIA ADAWIYYAH
NIM. 3402170378

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GALUH CIAMIS
2022**

ABSTRAK

Dita Yulia Adawiyyah, NIM. 3402170378. “Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Konsumen Nattuna *Garage* Ciamis)”. Dibawah bimbingan Bapak Dr. Nana Darna, S.E., M.M. (Pembimbing 1) dan Bapak Mukhtar Abdul Kader, S.E. M.M. (Pembimbing II).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya loyalitas pelanggan pada Nattuna *Garage* Ciamis yang 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?, 2) Bagaimana pengaruh lokasi pelanggan terhadap loyalitas pelanggan?, 3) Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen Nattuna *Garage*? Metode yang digunakan yaitu metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 199 orang, sampel dalam penelitian ini adalah 67 orang. Analisis data menggunakan analisis koefisien korelasi sederhana dan berganda, koefisien determinasi, Analisis Regresi Linear Sederhana dan Berganda, dan Pengujian Hipotesis (Uji t,Uji F). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kepuasan pelanggan pada Nattuna *Garage* Ciamis termasuk dalam kategori sangat tinggi. Begitu pula berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan; 2) Lokasi pada Nattuna *Garage* Ciamis termasuk dalam kategori baik. Begitu pula berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan lokasi terhadap loyalitas pelanggan; 3) Loyalitas pelanggan pada Nattuna *Garage* Ciamis termasuk dalam kategori tinggi. Begitu pula berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kepuasan pelanggan dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan. Artinya jika kepuasan pelanggan tinggi dan lokasi perusahaan sudah baik maka loyalitas pelanggan akan meningkat.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Lokasi dan Loyalitas Pelanggan