

## ABSTRAK

Dewasa ini kebutuhan akan kendaraan baik motor ataupun mobil sangatlah tinggi dimana kebanyakan orang mulai memerlukan kendaraan baik untuk bepergian jarak dekat maupun jarak jauh. Perbandingan jumlah peningkatan akan permintaan motor dan mobil yang terlihat mulai mendekati sama. Dimana dengan kondisi saat ini, cuaca tidak menentu dan banjir dimana-mana mengakibatkan kendaraan seperti motor maupun mobil harus diperiksa secara berkala untuk menghindari dan meminimalisir kerusakan kendaraan yang terjadi akibat hal tersebut. Keadaan tersebut merupakan bukti bahwa adanya peluang bisnis yang terbuka lebar bagi jasa perbengkelan khusus bengkel motor dan mobil. Seiring dengan berjalannya waktu pelaku bisnis di bidang jasa bengkel inipun semakin menjamur dengan bermacam-macam harga dan pelayanan yang dimilikinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kepuasan pelanggan dan retensi pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Bengkel Motor dan Mobil Jaya Motor Bandung. Metode pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei dengan menggunakan kuesioner. Sampel penelitian ini berjumlah 300 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Alat uji instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Dan alat analisis pada penelitian ini menggunakan regresi berganda. Hasil penelitian ini adalah kepuasan pelanggan dan retensi pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Bengkel Motor dan Mobil Jaya Motor Bandung.

**Kata kunci:** Kepuasan pelanggan, retensi pelanggan, loyalitas pelanggan.

## ABSTRACT

*Nowadays the need of transport whether it's motorcycle or car is increasing whereas most people needs vehicle for both short or long distance travel. The increasing demands of car and motorcycle nearly approach the same level. Whereas in this current condition unpredictable weather and floods everywhere requires vehicle to be regularly checked to avoid and minimize the damage happened due to that occurrence. The above mentioned condition however could mean an opening for vehicle maintainance services. As time goes by those who run services in fixing vehicles are increasing in numbers. With variations of price and services offered. The purpose of this study is to find out relation between customer satisfaction rate and customer retention to their loyalty in Jaya Motor Garage Bandung. The data collecting method of this study will be done using survey method in questionnaires. The population of which the sample will be taken are all customer of Jaya Motor Garage Bandung. With the sample number will be up to 300 item. The sampling technique which will be used in this study is non probability sampling with purposive sampling approach. Instrument testing device which will be used in this study are validity test and reliability test. Analyzing device of this study is double regression. The result of this study will determine the relation between customer satisfaction rate and customer retention to their loyalty in Jaya Motor Garage Bandung*

**Key words:** *Customer satisfaction, customer retention, customer loyalty.*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	iv
SURAT PERNYATAAN SKRIPSI TIDAK MENGGUNAKAN PERUSAHAAN .....	v
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
a. Kegunaan Praktis .....	5
b. Kegunaan teoritis .....	5
BAB II LANDASAN TEORI .....	6
2.1. Kajian Pustaka .....	6
2.1.1. Kajian Teori .....	6
2.1.1.1. Kepuasan Pelanggan .....	6
2.1.1.2. Retensi Pelanggan .....	10
2.1.1.3. Loyalitas Pelanggan .....	15
2.1.2. Riset Empiris .....	19
2.1.3. Rerangka Teoritis .....	22
2.2. Rerangka Pemikiran .....	24
2.3. Pengembangan Hipotesis .....	25

BAB III METODE PENELITIAN .....	29
3.1. Jenis Penelitian.....	29
3.2. Populasi dan Sampel .....	30
3.3. Definisi Operasional Variabel (DOV).....	32
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5. Teknik Analisis Data.....	34
3.5.1. Teknik Analisis Regresi Linier Berganda.....	34
3.5.1. Uji Validitas.....	35
3.5.2. Uji Reliabilitas .....	35
BAB IV HASIL PRNELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	36
4.1. Karakteristik Responden .....	36
4.2. Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan (KP) .....	37
4.2.1. Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan (KP1).....	37
4.2.2. Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan (KP2).....	37
4.2.3. Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan (KP3).....	38
4.3. Hasil Tanggapan Responden Tentang Retensi Pelanggan (RP) .....	39
4.3.1. Hasil Tanggapan Responden Tentang Retensi Pelanggan (RP1) .....	40
4.3.2. Hasil Tanggapan Responden Tentang Retensi Pelanggan (RP2) .....	40
4.3.3. Hasil Tanggapan Responden Tentang Retensi Pelanggan (RP3) .....	41
4.4. Hasil Tanggapan Responden Tentang Loyalitas Pelanggan (LP) .....	42
4.4.1. Hasil Tanggapan Responden Tentang Loyalitas Pelanggan (LP1).....	43
4.4.2. Hasil Tanggapan Responden Tentang Loyalitas Pelanggan (LP2).....	43
4.4.3. Hasil Tanggapan Responden Tentang Loyalitas Pelanggan (LP3) .....	44
4.4.4. Hasil Tanggapan Responden Tentang Loyalitas Pelanggan (LP4) .....	45
4.5. Uji Instrumen .....	46
4.5.1. Uji Validitas.....	46
4.5.2. Uji Reliabilitas .....	49
4.5.2.1 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	49
4.5.2.2 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Retensi Pelanggan.....	49
4.5.2.3 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Loyalitas Pelanggan .....	50
4.6. Uji Regresi Berganda .....	51
4.6.1. Hasil Uji Hipotesis 1 .....	52
4.6.2. Hasil Uji Hipotesis 2.....	53
4.6.3. Hasil Uji Hipotesis 3.....	53

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	55
5.1. Kesimpulan .....	55
5.2. Saran .....	56
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN .....	65
CURRICULUM VITAE.....	68



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Rerangka Teoritis.....	22
Gambar 2 Rerangka Pemikiran.....	24



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Riset Empiris .....	20
Tabel 2 Definisi Operasional Variabel (DOV) .....	32
Tabel 3 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan 1 (KP1). 37	
Tabel 4 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan 2 (KP2). 38	
Tabel 5 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan 3 (KP3). 39	
Tabel 6 Hasil Tanggapan Responden Tentang Retensi Pelanggan 1 (RP1) 40	
Tabel 7 Hasil Tanggapan Responden Tentang Retensi Pelanggan 2 (RP2).....41	
Tabel 8 Hasil Tanggapan Responden Tentang Retensi Pelanggan 3 (RP3) 42	
Tabel 9 Hasil Tanggapan Responden Tentang Loyalitas Pelanggan (LP1) 43	
Tabel 10 Hasil Tanggapan Responden Tentang Loyalitas Pelanggan (LP2) ... 44	
Tabel 11 Hasil Tanggapan Responden Tentang Loyalitas Pelanggan (LP3) ... 45	
Tabel 12 Hasil Tanggapan Responden Tentang Loyalitas Pelanggan (LP4) ... 46	
Tabel 13 Nilai KMO dan Tingkat Signifikansi..... 47	
Tabel 14 Rotated Component Matrix .....	48
Tabel 15 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Pelanggan..... 49	
Tabel 16 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Retensi Pelanggan..... 50	
Tabel 17 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Loyalitas Pelanggan..... 50	
Tabel 18 Analisis Regresi Linear Berganda .....	51
Tabel 19 Koefisien Korelasi .....	52
Tabel 20 Hasil Uji-F..... 53	
Tabel 21 Tabel Koefisien Determinasi .....	54