

ABSTRAK

Kemajuan suatu perusahaan dapat dilihat dari loyalitas pelanggan yang diterima perusahaan, salah satunya PT Adi Sarana Armada Tbk (ASSA RENT) Cabang Surabaya. Sehingga peneliti melakukan penelitian terhadap pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan bagian juru mudi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan PT Adi Sarana Armada Tbk, dengan sampel sebanyak 30 responden. Metode yang digunakan dalam menganalisa data yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas) serta uji hipotesis (analisa regresi linear berganda, uji t (uji parsial), uji F dan koefisien determinasi). Sehingga diperoleh persamaan sebagai berikut dimana $Y=0,203+0,495X_1+0,38X_2+\varepsilon$ dengan koefisien determinasi sebesar 48,6%.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

The progress of a company can be seen from the customer loyalty received by the company, one of which is PT Adi Sarana Armada Tbk (ASSA RENT) Surabaya Branch. So the researchers conducted research on the effect of service quality, customer satisfaction on customer loyalty at the helmsman. The type of research used in this research is quantitative research. The population used in this study were customers of PT Adi Sarana Armada Tbk, with a sample of 30 respondents. The methods used in analyzing the data are validity test, reliability test, classical assumption test (normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test) and hypothesis testing (multiple linear regression analysis, t test (partial test), F test and coefficient of determination). So that the following equation is obtained where $Y=0,203+0,495X_1+0,38X_2+\varepsilon$ with a coefficient of determination of 48.6%.

Keywords: service quality, customer satisfaction, customer loyalty