

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan konsumen Bengkel Sumber Baru Motor Sentral 1 Yogyakarta. Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan Bengkel di Sumber Baru Motor Sentral 1 Yogyakarta minimal 2 kali. Dalam penelitian ini sampel berjumlah 130 responden yang dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah AMOS.

Berdasarkan analisis yang dilakukan diperoleh hasil kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan, manajemen hubungan pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan, kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas, manajemen hubungan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan, manajemen hubungan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, *Customer Relationship Management*, Kepuasan, Loyalitas.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Service Quality and Customer Relationship Management on Consumer Loyalty through Customer Satisfaction Service Sumber Baru Motor Sentral 1 Yogyakarta. Subjects in this study are consumers who have used the service in Sumber Baru Motor Sentral 1 Yogyakarta at least 2 times. In this study the sample of 130 respondents selected by using purposive sampling method. The analysis tool used is AMOS.

Based on the analysis, the result of the service quality influenced positively and significantly to the satisfaction, the customer relationship management had positive and significant effect to the satisfaction, the service quality had positive and significant influence to the loyalty, the customer relationship management had positive and significant influence to the loyalty, the satisfaction had positive effect and significant to loyalty, service quality significant effect on loyalty through satisfaction, customer relationship management significant effect on loyalty through satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Relationship Management, Satisfaction, Loyalty.