

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor kepuasan pelanggan yang meliputi keandalan, respon dan cara pemecahan masalah, pengalaman karyawan serta kemudahan dan kenyamanan terhadap loyalitas pelanggan. Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan yang telah menggunakan atau telah melakukan pembelian jasa bengkel Perkasa Motor minimal 2 kali yang berjumlah 100 orang. Data diperoleh melalui data primer dengan cara mengajukan kuesioner kepada responden. Analisis data yang dilakukan menggunakan analisis regresi berganda, uji hipotesis serentak (uji F), uji hipotesis parsial (uji t) dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel keandalan, respon dan pemecahan masalah, pengalaman karyawan serta kemudahan dan kenyamanan, baik secara simultan maupun parsial terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan, variabel yang paling signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan adalah variabel respon dan pemecahan masalah.

Kata kunci : Keandalan, respon dan pemecahan masalah, pengalaman karyawan, kemudahan dan kenyamanan, loyalitas pelanggan