

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *service Quality* dan kepuasan konsumen terhadap *customer loyalty* pada bengkel ahass waru jaya motor II. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis linier regresi berganda dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari data dari *costumer loyalty* bengkel Ahass Warujaya motor II. Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen yang melakukan servis di Bengkel Ahass Warujaya motor II dari bulan juli sampai September 2019. Sampel yang ada di penelitian ini berjumlah 100 responden yang didapat dari metode *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service Quality* dan kepuasan konsumen berpengaruh secara signifikan pada *costumer loyalty*.

**Kata kunci:** *Service Quality*, kepuasan konsumen, *customer loyalty*, pelayanan.

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of service Quality and customer satisfaction on Costumer Loyalty. In Ahass waru jaya motor II workshop. The data analysis method used is multiple regression analysis by using primary data obtained from data from the customer Ahass waru jaya motor II workshop. The population in this study is customers who service in Ahass waru jaya motor II in july to september 2019. The sample in this study were 100 respondents obtained from the accidental sampling method. The results show that service Quality and customer satisaction have asignificant effect on customer loyalty.*

**Keywords:** *service Quality, customer satisfaction, customer loyalty, service*