**ABSTRAK**

**(Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Karoseri New Armada)**

**Oleh : Yokhanan Adi Prasetya / Manajemen, Universitas Mercu Buana)**

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan terhadap loyalitas pelayanan yang diberikan karoseri New Armada. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya akan memberikan manfaat seperti hubungan yang harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, dan reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Karoseri New Armada.

Lima dimensi kualitas pelayanan didalam penelitian ini meliputi tangibles, reliabilitas, responsiveness, assurance dan emphaty terhadap loyalitas pelanggan dengan menggunakan dsitribusi frekuensi dimana pada dimensi *tangibles, reliabilitas, responsiveness, assurance* dan *emphaty* terhadap loyalitas pelanggan penulis meneliti identifikasi responden: diketahui bahwa sebagian besar pelanggan karoseri New Armada berjenis kelamin laki-laki, berumur lebih dari 30 tahun, status pekerjaan swasta. Pelanggan merasa puas akan pelayananyang berhubungan dengan *tangible* yaitu ruang tunggu yang nyaman, pelanggan merasa sangat puas yang berhubungan dengan *reliability* yaitu pelayanan selesesai tepat pada waktu yang dijanjikan, pelanggan merasa puas dengan *responsive* yang diberikan yaitu mudah dihubungi oleh pelanggan, pelanggan merasa sangat puas terhadap pelayanan yang berhubungan dengan *assurance* yaitu karyawan yang sudah terlatih, pelanggan merasa puas akan terhadap pelayanan dengan *empathy* yaitu sikap karyawan yang simpatik terhadap pelanggan. Loyalitas pelanggan terhadap pelayanan New Armada yaitu pelanggan akan kembali menggunakan jasa Karoseri New Armada dan kemauan pelanggan untuk mendorong orang lain menggunakan jasa Karoseri New Armada. Setelah melakukan metode penelitian berdasarkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Karoseri New Armada terdapat pengaruh yang positif.

Kesimpulan dari penelitian menggambarkan bahwa kualitas pelayanan *tangibles, reliabilitas, responsiveness, assurance* dan *emphaty* terdapat pengaruh yang signifikan positif terhadap loyalitas pelanggan. Adanya pengaruh antara kualitas pelayanan secara keseluruhan terhadap loyalitas pelanggan. Adapun yang menjadi saran dalam penelitian ini adalah Karoseri New Armada harus meningkatkan kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan, kerapihan penampilan karyawan, kecepatan dan ketepatan dalam mendeteksi kerusakan mobil, keramahan karyawan terhadap pelanggan, karyawan bekerja seefektif mungkin.

***Key Word : Pemasaran, Jasa, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan***