

## ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of quality of service, customer satisfaction on customer's loyalty at PT. Hartono Raya Motor Jakarta. type of research used is kuantitatif, the technique of data collection is done by Sampling method, with the selection using convenience sampling. Sample as many as 178 respondents who are customer PT. Hartono Raya Motor Jakarta. Data analysis was done by using multiple regression analys with SPSS 23th version. The results show that service quality variable and customer satisfaction variable has a positive and significant to customer loyalty in PT. Hartono Raya Motor Jakarta. Partially, the services quality variable have an effect on significant to customer loyalty and consumer satisfaction variable have an effect on significant to customer loyalty.*

*Keywords: Service quality, Customer satisfaction and Customer loyalty.*



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada PT. Hartono Raya Motor Jakarta. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik metode sampling dengan pemilihan sample menggunakan metode convenience sampling. Sample sebanyak 178 responden yang merupakan pelanggan PT. Hartono Raya Motor Jakarta. Analisa data yang digunakan adalah analisa regresi linier berganda dengan alat bantu software statistic SPSS versi 23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan dan Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen PT. Hartono Raya Motor Jakarta. Secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen dan variabel kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen.

