

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di AHASS BLPT Yogyakarta dengan judul “Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Studi Pada AHASS BLPT Yogyakarta”, dimana bengkel merupakan suatu usaha yang bergerak di bidang jasa sehingga faktor kualitas jasa menjadi salah satu faktor yang penting serta memberikan pengaruh besar terhadap konsumen terlebih lagi bagi kelangsungan usaha AHASS BLPT Yogyakarta, dengan demikian faktor kualitas jasa yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan berwujud atau bukti fisik (variabel bebas) dapat mempengaruhi loyalitas konsumen untuk selalu menggunakan jasa AHASS BLPT Yogyakarta (variabel terikat). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel kualitas jasa terhadap loyalitas untuk selalu menggunakan jasa AHASS BLPT Yogyakarta dan untuk mengetahui komponen mana yang paling kuat atau paling dominan mempengaruhi loyalitas konsumen. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 96 orang yang merupakan konsumen AHASS BLPT Yogyakarta.

Hipotesis yang diajukan yaitu:

1. Ada pengaruh yang signifikan dari kualitas jasa terhadap loyalitas konsumen.
2. Komponen keandalan atau *reliability* merupakan variabel yang dominan mempengaruhi loyalitas.

Dengan menggunakan uji F didapatkan hasil $F_{hit} = 60,143$ sedangkan $F_{tab} = 2,3157$ dengan taraf signifikansi sebesar 5 %. Ini berarti $F_{hit} > F_{tab}$, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor – faktor kualitas jasa yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan berwujud atau bukti fisik untuk selalu menggunakan jasa HASS BLPT Yogyakarta, maka hipotesis pertama terbukti. Dan besarnya kontribusi faktor – faktor kualitas jasa secara bersama – sama terhadap loyalitas konsumen ditunjukkan oleh nilai R^2 sebesar 0,770 artinya factor – factor kualitas jasa yang digunakan dalam perhitungan ini secara bersama – sama memberikan kontribusi terhadap peningkatan loyalitas konsumen untuk selalu menggunakan jasa AHASS BLPT Yogyakarta sebesar 77 % sedangkan 23 % adalah faktor lainnya. Untuk mengetahui faktor manakah yang paling dominan diantara factor – factor kualitas jasa dalam mempengaruhi loyalitas konsumen untuk selalu menggunakan jasa AHASS BLPT Yogyakarta dapat menggunakan uji t. Uji t dilakukan dengan cara membandingkan antara t_{hit} dengan t_{tab} pada taraf signifikansi 5 % dari tiap – tiap faktor kualitas jasa terhadap loyalitas konsumen dan didapatkan hasil ternyata keandalan (X1) mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap loyalitas konsumen untuk selalu menggunakan jasa AHASS BLPT Yogyakarta dengan $t_{hit} = 4,067 > t_{tab} = 1,9867$ dan probabilitas sebesar $0,000 < 0,005$ maka hipotesis kedua terbukti.