

INTISARI

Loyalitas telah menjadi isu menarik dalam dunia pemasaran. Peneliti meneliti tentang pengaruh antara citra bengkel, kepuasan dan sikap pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Tujuan dalam riset ini adalah untuk meneliti pengaruh antara citra bengkel, kepuasan dan sikap pelanggan terhadap loyalitas pelanggan serta dimensi-dimensi citra, kepuasan dan sikap yang terdiri dari harga, lingkungan fisik, kualitas dan pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Sampel penelitian ini terdiri dari 100 responden. Pengumpulan sampel menggunakan metode *convenience sampling*. Pengujian dilakukan dengan analisis regresi berganda. Penelitian yang dilakukan pada citra bengkel, kepuasan dan sikap pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan.

Hasil ini mendukung teori sebelumnya bahwa citra, kepuasan dan sikap merupakan prediktor penting bagi loyalitas pelanggan.

Kata kunci: citra bengkel, kepuasan, sikap, loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

Loyalty have become an interesting issue in the world of marketing. Researcher examined influences of motorcycle workshop image, satisfaction and customer attitude to customer loyalty. The aim of this research is to check influence of motorcycle workshop image, satisfaction and attitude to customer loyalty and also image dimensions, satisfaction and attitude which consist of price, physically environmental of quality and service toward customer loyalty.

This research sample consists of 100 respondents. Sample gathering used convenience sampling method. Examinations used multiple regression analyze. The result shown that image, satisfaction and attitude has significant and positive influence to customer loyalty.

This result support previous theory that image, satisfaction and attitude are important predictors for customer loyalty.

Keywords: image, satisfaction, attitude, customer loyalty.