

## INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan menggunakan pelanggan dealer motor Suzuki Medan Jaya yang berlokasi di Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai subyek penelitian, responden diminta untuk menjawab daftar pertanyaan yang dilakukan melalui kuesioner. Metode ini mengikuti model yang diusulkan oleh Taylor Baker (1994) dengan variabel yang berinteraksi dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini dilakukan di Yogyakarta dengan jumlah responden sebanyak 100 orang, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien regresi interaksi pada dealer Motor Suzuki Medan Jaya adalah positif dan signifikan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas

## **ABSTRACT**

This research done for identifying influence of service quality to customer satisfaction and influence of customer satisfaction to customer loyalty. By using customer of dealer motor Suzuki Medan Jaya which location in Special Region Yogyakarta as research subject, responder is asked for replying questionnaire which done through questionnaire. This method follow model proposed by Taylor Baker ( 1994) with varibel which interaction from quality of service to customer satisfaction and customer loyalty.

This research done in yogyakarta with amount of responders counted 100 people, where research result indicate that interaction regression coefficient at dealer Motor Suzuki Medan Jaya is positive and signifikan.

**Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty**