

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

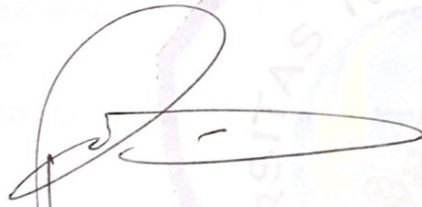
**Skripsi yang berjudul :  
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DI BENGKEL FORTUNER MOTOR GORONTALO**

**OLEH  
NUR ALIM IKANO  
NIM : 931 416 014**


Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I

Pembimbing II



**Dr. Rizan Machmud, S.Kom, M.Si**  
NIP. 198307162009121006



**Andi Juanna, S.Pd, M.Sc**  
NIP. 19841126010121004

Mengetahui:  
Ketua Jurusan Manajemen



**Dr. Rizan Machmud, S.Kom, M.Si**  
NIP. 198307162009121006

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI BENGKEL  
FORTUNER MOTOR KOTA  
GORONTALO

Oleh  
**Nur Alim Ikano**  
NIM. 931416014

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

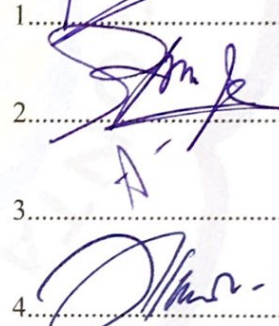
Hari/Tanggal : Rabu, 20 Januari 2021

Waktu : 14:00:00

Penguji

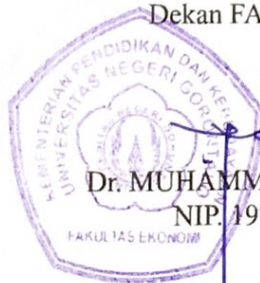
1. DR. MUCHTAR AHMAD, S.Pd, M.Si  
NIP.197805042003121003
2. IDRIS YANTO NIODE, S.Pd, MM  
NIP.197810262005011001
3. Dr. RIZAN MACHMUD, S.Kom, M.Si  
NIP.198307162009121006
4. ANDI JUANNA, S.Pd.,M.Sc  
NIP.198411262010121004

1.....  
2.....  
3.....  
4.....



Mengetahui:

Dekan FAKULTAS EKONOMI



**Dr. MUHAMMAD AMIR ARHAM, M.E.**  
NIP. 197207252006041002

## **ABSTRAK**

Nur Alim Ikano. NIM. 931 416 014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Bengkel Fortuner Motor Gorontalo. Skripsi Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Gorontalo, dibawah bimbingan Bapak Rizan Machmud, S.Kom, M.Si dan Andi Juanna, S.Pd, M.Sc.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Bengkel Fortuner Motor Gorontalo. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 konsumen yang pernah menggunakan jasa di Bengkel Fortuner Motor Gorontalo dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang telah memenuhi kriteria sampel yang telah ditentukan sehingga data dalam penelitian ini merupakan data primer. Analisis data dengan menggunakan teknik analisis regresi sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan secara parsial variabel bebas (Kualitas Pelayanan) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (Loyalitas Pelanggan) sebesar 6.091. Kemudian nilai R square adalah sebesar 0,532. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 48,3% variabel Loyalitas Pelanggan dapat dijelaskan oleh Kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 51,7% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Loyalitas Pelanggan.

## ABSTRACT

Nur Alim Ikano. Student ID Number: 931 416 014. The Influence of Service Quality toward Customers' Loyalty at Fortuner Motor Gorontalo. Skripsi, Bachelor's Degree in Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. The principal supervisor is Rizan Machmud, S.Kom, M.Si, and the co-supervisor is Andi Juanna, S.Pd, M.Sc.

The research was aimed at investigating the influence of service quality toward customers' loyalty at Fortuner Motor Gorontalo. The samples were 96 costumers who obtained the services at Fortuner Motor Gorontalo. The technique of data collection was by distributing a questionnaire to respondents who fulfilled the determined criteria of becoming samples; hence, the data of this research were categorized as primary data. The technique of data analysis was a simple linear regression.

Findings revealed that partially, independent variable (Service Quality) significantly influenced the dependent variable (Customers' Loyalty) for 6.091. The R square value was 0,532. It indicates that for 48,3% of customers' loyalty can be explained by service quality, while the rest 51,7% can be explained by other variables out of this research.

Keywords: Service Quality, Customers' Loyalty

