

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen Yamaha Max Garage Semarang dengan variabel kepuasan konsumen menjadi variabel intervening, sehingga dapat menjadi tinjauan Yamaha Max Garage dalam membuat strategi peningkatan loyalitas konsumen

Pengumpulan data menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* melalui penyebaran kuesioner secara langsung yang dilakukan pada lokasi bengkel Yamaha Max Garage. Jumlah sampel yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu 150 responden dengan kriteria pernah melakukan perawatan sepeda motor di Yamaha Max Garage dan berusia minimal 17 tahun. Penelitian ini menganalisis dan menguji tiga hipotesis secara kuantitatif dengan teknik analisis *Structural Equation Model* (SEM) menggunakan perangkat *Analysis of Moment Structure* (AMOS) versi 24.

Hasil pengujian terhadap tiga hipotesis yang diajukan terbukti dua hipotesis berhasil diterima dan satu hipotesis ditolak. Penelitian ini menemukan bahwa kepuasan konsumen memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap loyalitas konsumen, serta kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan konsumen

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan konsumen, Loyalitas konsumen

