

INTISARI

Penelitian bertujuan mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan pada bengkel Pasifik group di Sumbawa Besar. Penelitian merupakan modifikasi penelitian sebelumnya oleh Aryani dan Rosinta (2010) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”. Jumlah sampel sebesar 250 dihasilkan sebagian dari survai online dan sebagian penyebarakan secara langsung form kuesioner. Metode pengolahan data menggunakan metode *Structural Equation Model* yang diolah menggunakan program Lisrel 8.80. Penemuan Temuan dalam penelitian berbeda dengan penelitian Aryani dan Rosinta (2010) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan *Tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, *Reliability* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan, *emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, *Responsiveness* tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan, *Assurance* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan di bengkel Pasifik Group di Sumbawa Besar.

Kata Kunci: kualitas layanan *Tangible*, kualitas layanan *Reliability*, kualitas layanan *Emphaty*, kualitas layanan *Responsiveness*, kualitas layanan *Assurance*, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.