

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Service Quality (SERVQUAL) terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty pada perusahaan PT. Adi Sarana Armada tbk Surabaya. Penelitian ini dilakukan untuk lebih meneliti dimensi mana yang memiliki kontribusi besar terhadap kualitas layanan. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *SPSS 15 for windows* dan *Amos Graphics 20*.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan pendekatan kuantitatif melalui pengujian secara statistik. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 150 responden, yang memenuhi karakteristik populasi yang ditentukan.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh antara 5 (lima) dimensi dari variabel Service Quality terhadap Variabel Satisfaction dan *Variabel Loyalty* pada perusahaan PT. Adi Sarana Armada tbk Surabaya dalam melakukan penyewaan mobil.

Kata Kunci: Service Quality, SERVQUAL Model, Customer satisfaction, Customer loyalty

ABSTRACT

The research was purposed to know and analyze the preference of Service Quality (SERVQUAL) on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in PT. Adi Sarana Armada tbk Surabaya. This study was conducted to further examine which dimensions have a major contribution to service quality. Data processing was conducted using SPSS 15 for windows and Amos Graphics 20.

The sampling technique that used is non probability sampling with purposive sampling type. The samples that used in this research was 150 respondents, who qualify the specified characteristics of the population.

The results of this study indicate the influence between 5 (five) dimensions of Service Quality variable to Variable Satisfaction and Loyalty Variables at PT. Adi Sarana Armada tbk Surabaya in doing car rental.

Keywords: Service Quality, SERVQUAL Model, Customer satisfaction, Customer loyalty