

**PENGARUH KEANDALAN, RESPON DAN CARA PEMECAHAN  
MASALAH, PENGALAMAN KARYAWAN, KEMUDAHAN DAN  
KENYAMANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN YANG  
BERDAMPAK PADA LOYALITAS PELANGGAN DI BENGKEL  
TERANG MOTOR SEMARANG**

**VEDO YUSTINEVAN**

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,*

*Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : 211201001937@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan pada Bengkel Terang Motor Semarang. Alasan pemilihan produk dan jasa pelayanan disebabkan karena adanya keluhan tentang produk dan jasa pelayanan pada Bengkel Terang Motor Semarang. Hal ini menyebabkan termotivasinya peneliti untuk melakukan penelitian tentang Analisis Pengaruh Keandalan, Respon dan Cara Pemecahan Masalah, Pengalaman Karyawan serta Kemudahan dan kenyamanan terhadap Kepuasan Pelanggan yang berdampak pada Loyalitas Pelanggan di Bengkel Terang Motor Semarang. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh Keandalan, Respon dan Cara Pemecahan Masalah, Pengalaman Karyawan serta Kemudahan dan kenyamanan terhadap Kepuasan Pelanggan yang berdampak pada Loyalitas Pelanggan di Bengkel Terang Motor Semarang. Sampel penelitian ditetapkan sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik judgment sampling yaitu pihak yang paling baik untuk dijadikan sample karena memiliki informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah keandalan, faktor kedua adalah respon dan cara pemecahan masalah, faktor ketiga adalah pengalaman karyawan, faktor terakhir adalah kemudahan dan kenyamanan. Dan faktor kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Keandalan, Respon dan Cara Pemecahan masalah, Pengalaman karyawan, Kemudahan dan Kenyamanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.

**THE INFLUENCE OF RELIABILITY, RESPONSIVENESS AND  
PROBLEM SOLVING METHOD, EMPLOYEE EXPERIENCE, EASE AND  
CONVENIENCE TO CUSTOMER SATISFACTION IMPACT ON  
CUSTOMER LOYALTY IN BENGKEL TERANG MOTOR SEMARANG**

**VEDO YUSTINEVAN**

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,  
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : 211201001937@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRACT**

The research is conducted in Bengkel Terang Motor Semarang. The reasons for the selection of product and services is because there are complaint about the product and services in Bengkel Terang Motor Semarang. This causes motivate researcher to conduct research on Analysis of reliability, responsiveness and problem solving method, employee experience, ease and convenience to customer satisfaction impact on customer loyalty. The purpose this research to analysis of reliability, responsiveness and problem solving method, employee experience, ease and convenience to customer satisfaction impact on customer loyalty in Bengkel Terang Motor Semarang. The defined research sample of 100 respondent using judgment sampling technique that is good for the most sampled because it has the information needed by researcher. The most influential factor to customer satisfaction is reliability, the second factor is responsiveness and problem solving method, the third factor is employee experience, the last factor is ease and convenience. And factor customer satisfaction.

**Keyword** : Reliability, Responsiveness and Problem Solving Method, Employee Experience, Ease and Convenience, Customer Satisfaction