

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh menurunnya jumlah pelanggan bengkel mobil RapiGlass pada periode tahun 2009-2011. Menurunnya jumlah pelanggan tersebut mengindikasikan bahwa loyalitas pengguna jasa bengkel mobil RapiGlass menurun. Dengan melihat permasalahan yang ada, maka penelitian ini diarahkan untuk menganalisis bagaimana meningkatkan loyalitas dengan didukung peningkatan kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan konsumen.

Dalam penelitian ini yang digunakan adalah kriteria pelanggan tetap, yang dimaksud dengan pelanggan tetap disini adalah pengguna jasa yang sudah lebih dari dua kali menggunakan jasa Bengkel Mobil RapiGlass Semarang. Jumlah sampel adalah ditentukan berdasarkan pada perhitungan dari rumus Slovin dengan tingkat kesalahan yang ditoleransi sebesar 5%, maka akan diperoleh jumlah sampel sebanyak 89 orang. Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Berganda, dimana sebelumnya dilakukan uji validitas, reliabilitas dan asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Saran penulis adalah untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan Kualitas pelayanan, menjaga kepuasan pelanggan dan penetapan harga yang lebih sesuai dengan kemampuan pelanggan. Bengkel Mobil RapiGlass Semarang perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh pelanggan serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang.

Kata-kata kunci: Kualitas pelayanan, harga, Kepuasan pelanggan, Loyalitas pelanggan