

## ABSTRAKSI

Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh kualitas layanan, reputasi, dan keunggulan atribut layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

Sampel penelitian ini adalah pelanggan Bengkel Sinar, sejumlah 102 responden. *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dijalankan dengan perangkat lunak AMOS, digunakan untuk menganalisis data. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan, reputasi, dan keunggulan atribut layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa reputasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai regresi sebesar 0,42; kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai regresi sebesar 0,37; keunggulan atribut layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai regresi sebesar 0,30; dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai regresi sebesar 0,61.

Kata Kunci: karakteristik tenaga penjual, kualitas hubungan tenaga penjual, persepsi kepercayaan outlet terhadap tenaga penjual, dan loyalitas outlet