

ABSTRAK

Analisis Tingkat Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pada Bengkel Yandri Jaya Ban.

Oleh: Veny Nurma Atika

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat loyalitas pelanggan pengguna jasa pada Bengkel Yandri Jaya Ban. Dalam penyusunan tugas akhir ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penulisan tugas akhir digunakan dengan cara penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden. Berdasarkan hasil penelitian loyalitas pelanggan pengguna jasa pada Bengkel Yandri Jaya Ban mempunyai empat indikator yang dipakai. Masingmasing indikator berada dalam kategori baik.

Kata Kunci: Loyalitas Pelanggan, Pengguna Jasa