

**PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(STUDI KASUS PADA AHASS BINTANG MOTOR DI CILACAP)**

**Oleh:**

**Anggun Mawarni**

**NPM. 182304003**

**INTISARI**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh promosi penjualan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di Bengkel AHASS Bintang Motor di Cilacap. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kuantitatif dimana memanfaatkan data kuantitatif dan dijabarkan secara deskriptif. Pengambilan sampel dilakukan melalui teknik *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Kriteria responden adalah masyarakat yang berdomisili di Cilacap dan minimal sudah dua kali menggunakan jasa servis di AHASS Bintang Motor. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 responden. Metode pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan menyebarkan kuesioner, sehingga didapatkan sumber data primer.

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan IBM SPSS Statistic 20. Uji yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji f, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial dan simultan dari promosi penjualan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata kunci:** Promosi penjualan, Kualitas layanan, Loyalitas pelanggan

**THE EFFECT OF SALES PROMOTION AND SERVICE QUALITY ON  
CUSTOMER LOYALTY  
(CASE STUDY ON AHASS BINTANG MOTOR IN CILACAP)**

**By:**

**Anggun Mawarni**

**NPM. 182304003**

***ABSTRACT***

*This research was conducted with the aim of knowing the effect of sales promotion and service quality on customer loyalty at the AHASS Bintang Motor Workshop in Cilacap. The research method used is descriptive quantitative research which utilizes quantitative data and is described descriptively. Sampling was done through non-probability sampling technique with purposive sampling method. The criteria for respondents are people who live in Cilacap City and have at least used the services at AHASS Bintang Motor twice. The number of respondents in this study were 100 respondents. The method of collecting data is by distributing questionnaires, so that the primary data source is obtained.*

*Data processing was performed using IBM SPSS Statistic 20. The tests carried out in this study included validity, reliability, classical assumption tests, multiple linear regression, t-test, f-test, and coefficient of determination. The results showed that there was a partial and simultaneous effect of sales promotion and service quality on customer loyalty.*

**Keywords:** Sales promotion, Service quality, Customer loyalty