



**UNIVERSITAS ANDALAS**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KENYAMANAN, KEPUASAN PELANGGAN DAN LOKASI PADA  
LOYALITAS PELANGGAN BENGKEL PT. HAYATI PRATAMA MANDIRI**

**TEUKU DAFFA RAHADIAN ADERA**

**2310526049**

**PROGRAM STUDI S1 ALIH JENJANG DEPARTEMEN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**PADANG**

**2026**

**PENGARUH Kenyamanan, Kepuasan Pelanggan, dan Lokasi pada Loyalitas Pelanggan bengkel PT. HAYATI PRATAMA MANDIRI**

Oleh:

Teuku Daffa Rahadian Adera

2310526049

**ABSTRAK**  
UNIVERSITAS ANDALAS

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kenyamanan, Kepuasan Pelanggan, dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Bengkel PT Hayati Pratama Mandiri Padang). Sampel penelitian ini adalah pelanggan Bengkel PT Hayati Pratama Mandiri Padang sebanyak 105 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah non-probability sampling dengan metode purposive sampling. Pengolahan data penelitian dilakukan dengan menggunakan SMARTPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kenyamanan Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

***Kata Kunci: Kenyamanan, Kepuasan Pelanggan, Lokasi, Loyalitas Pelanggan***

Pembimbing Skripsi



Dr. Alfitman S.E, M.S.c  
NIP. 197508202001121001