

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *service recovery* terhadap loyalitas pangkalan gas elpiji 3 kg (studi kasus pada PT. Amas Niaga Pratama). Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana *service recovery* PT. Amas Niaga Pratama, serta loyalitas pangkalan terhadap PT. Amas Niaga Pratama. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif-kausalitas.

Pengambilan sampel dengan metode *non-probability* sampling dengan *insidental sampling* sebanyak 100 responden. Teknik analisis data adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier sederhana.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, *service recovery* berpengaruh terhadap loyalitas pangkalan. *Service Recovery* mampu mempengaruhi loyalitas pangkalan sebesar 42,8% dan sisanya 57,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. *Service recovery* sudah termasuk kedalam kategori baik.