

## SUMMARY

# Pengaruh Mutu Pelayanan, Kualitas Suku Cadang dan Persepsi Harga, Terhadap Kepuasan dan Loyalitas pelanggan ke Bengkel Honda Di Wilayah Jakarta Barat

Created by Syilvani

**Subject** : Kepuasan dan Loyalitas pelanggan ke Bengkel Honda Di Wilayah Jakarta Bara  
**Subject Alt** : Kepuasan dan Loyalitas pelanggan ke Bengkel Honda Di Wilayah Jakarta Bara  
**Keyword** : Kepuasan dan Loyalitas pelanggan ke Bengkel Honda Di Wilayah Jakarta Bara

### Description :

Syilvani. “Pengaruh Mutu Pelayanan, Kualitas Suku Cadang dan Persepsi Harga, Terhadap Kepuasan dan Loyalitas pelanggan ke Bengkel Honda Di Wilayah Jakarta Barat” (Di bimbing oleh Tumari Jatileksono)

PT Honda Prospect Motor adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang komponen dan perakitan kendaraan beroda empat atau Agen Tunggal Pemegang Merk (ATPM) dari Honda di Indonesia. PT Honda Prospect Motor terletak di jalan Gaya Motor I (Sunter II), lokasi perusahaan lain terletak di Kerawang dan untuk departemen spare parts (suku cadang) terletak di jalan Rajawali Selatan I.

Pentingnya mutu pelayanan pada era saat ini tidak dapat di tawar-tawar lagi mengingat persaingan ketat yang ada dalam dunia otomotif, terutama dealer resmi Honda dan bengkel umum. Selain itu kualitas suku cadang dan persepsi harga juga harus menjadi perhatian bila ingin memenangkan persaingan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : pengaruh mutu pelayanan, kualitas suku cadang, persepsi harga terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di bengkel mobil di Honda dan variabel apakah dari mutu pelayanan, kualitas suku cadang, persepsi harga yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan ke bengkel mobil di Honda.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dengan teknik penarikan sampel secara perposif dan pengumpulan sampel dengan cara penyebaran kuesioner dan menggunakan analisis regresi linier berganda di gunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan dengan menggunakan program Microsoft Excel dan SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang paling dominan adalah persepsi harga, kemudian diikuti dengan mutu pelayanan tetapi kualitas suku cadang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan

**Date Create** : 10/01/2014

**Type** : Text

**Format** : pdf

**Language** : Indonesian

**Identifier** : UEU-Master-UEU-Undergraduate- 200365032

**Collection** : UEU-Undergraduate- 200365032  
**Call Number** : 658.1 SYI p  
**Source** : Master theses economic faculty  
**Relation Collection** UEU-Undergraduate-201132119  
**COverage** : Sivitas Akademika Universitas Esa Unggul  
**Right** : Copyright @2013 by UEU Library

**Full file - Member Only**

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

**Contact Person :**

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid ( astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id )

Supervisor