

## SUMMARY

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL ASTRA HONDA AUTHORIZED SERVIS STATION SARANA MOTOR TANGERANG

Created by NAKA SEBASTIAN

**Subject** : KUALITAS, LOYALITAS, KEPUASAN  
**Subject Alt** : QUALITY, LOYALTY, SATISFACTION  
**Keyword** : kualitas pelayanan; harga; kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan

### Description :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini variabel independen terdiri dari kualitas pelayanan dan harga, sedangkan variabel intervening adalah kepuasan pelanggan dan variabel dependen adalah loyalitas pelanggan. Metode penelitian yang digunakan pada pengambilan sampel adalah metode non probability sampling dengan jumlah sampel yang diperlukan 135 responden yang berasal dari penyebaran 27 pernyataan kuesioner. Responden penelitian ini adalah konsumen yang membeli dan menggunakan jasa bengkel AHASS sarana motor. Metode analisis yang digunakan adalah Analisis Jalur. Hasil analisis didapatkan bahwa empat hipotesis yang diterima dari lima hipotesis yang diajukan. Hipotesis yang diterima yaitu kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan harga dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada bengkel AHASS sarana motor tangerang.

**Date Create** : 27/09/2016  
**Type** : Text  
**Format** : PDF  
**Language** : Indonesian  
**Identifier** : UEU-Undergraduate-201111082  
**Collection** : 201111082  
**Call Number** : 11-2016-S100  
**Source** : Undergraduate Theses of Management  
**Relation Collection** Fakultas Ekonomi  
**COverage** : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul  
**Right** : @Perpustakaan Universitas Esa Unggul

### 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