

ABSTRAK

TANGGUH BANGKIT SETIAWAN. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Uber Motor : Studi Kasus Pada Wilayah Kabupaten Tangerang, Khususnya Daerah Kuta Bumi, Cadas, Sepatan (Dibimbing Oleh Ari Anggarani).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Uber Motor : Studi Kasus Pada Wilayah Kabupaten Tangerang, Khususnya Daerah Kuta Bumi, Cadas, Sepatan. Variabel yang diteliti adalah harga, kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan. Dalam penelitian ini variabel independen terdiri atas harga dan kualitas pelayanan. Variabel dependen adalah kualitas pelayanan. Variabel intervening adalah kepuasan. Populasi dalam penelitian ini adalah semua orang yang pernah menggunakan uber motor di wilayah kabupaten tangerang khususnya daerah kuta bumi, cadas, sepatan yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Sedangkan sampel penelitian ini adalah 205 responden dengan Metode Hair Sampling. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah skala likert. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Jalur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan pelanggan pada uber motor. Harga berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh negative dan signifikan secara langsung terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap loyalitas pelanggan uber motor. Harga berpengaruh tidak langsung melalui kepuasan terhadap loyalitas pelanggan uber motor. kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung melalui kepuasan terhadap loyalitas pelanggan uber motor.

Kata kunci : harga, kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

TANGGUH BANGKIT SETIAWAN. The Influence of Price and Service Quality To Customer Loyalty Through Customer Satisfaction As Intervening Variable On Uber Motor : a case study of student in kabupaten tangerang, especially kuta bumi area, cadas, sepatan (Supervised by Ari Anggarani).

This study aims to determine the Influence of Price and Quality of Service Against Customer Loyalty Through Customer Satisfaction At Uber Motor: Case Study In Kabupaten Tangerang, Particular Kuta Bumi Area, Cadas, Sepatan. The variables studied are price, service quality to loyalty through satisfaction. In this study, independent variables consist of price and quality of service. Dependent variable is service quality. The intervening variable is satisfaction. The population in this study are all people who have used uber motor in the region of Kabupaten Tangerang, especially kuta bumi area, cadas, sepatan that the number is not known for certain. While the sample of this study is 205 respondents with Hair Sampling Method. Sampling method used is Likert scale. Data analysis method used in this research is Path Analysis.

The result of research shows that the price have positive and significant effect directly to satisfaction, service quality have positive and significant effect directly to customer satisfaction at uber motor. Price has a positive and significant effect directly to customer loyalty, service quality has negative and significant effect directly to customer loyalty, satisfaction have positive and significant influence directly to customer loyalty uber motor. Price indirectly influence through satisfaction with customer loyalty uber motor. Service quality indirectly influence through the satisfaction of customer loyalty uber motor

Keywords: price, service quality, satisfaction, and customer loyalty.