

ABSTRAKSI

HON LIUNG. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Ahong Motor Gading Serpong Tangerang.* (dibimbing oleh Drs. Dihin Septyanto, ME).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh menurunnya jumlah servis motor pelanggan Ahong Motor pada periode Januari 2014 – oktober 2014. Berkurangnya jumlah pelanggan menunjukkan penurunan loyalitas pelanggan Ahong motor. Dengan adanya masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dengan meningkatkan kualitas layanan, harga dan kepuasan pelanggan.

Pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan Ahong Motor, pengambilan sampel dengan menggunakan sampel *purposive*, jumlah sampel sebanyak 100 responden yang berkriteria diatas 17 tahun, pemakai motor serta minimal dua kali melakukan servis motor di Ahong Motor Gading Serpong. Metode analisa dengan Analisis Jalur, yang sebelumnya dilakukan uji validitas dengan analisis faktor dan uji reliabilitas.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, Harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Saran dari penulis adalah Sebaiknya peralatan bengkel ditata dengan rapi, supaya saat memerlukan alat lebih mudah dicari dan tidak menyebabkan pelanggan menunggu terlalu lama, serta menyediakan toilet dan ruang tunggu yang nyaman untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan seharusnya Ahong Motor bisa menetapkan harga lebih murah, atau memberikan potongan harga atau diskon bagi pelanggan yang sering servis motornya, atau memberi gratis bagi pelanggan yang hanya menambah angin ban atau mengencangkan rantai motor.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

HON Liung. *Effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction in the form of Customer Loyalty Ahong Motor Gading Serpong Tangerang*. (under the supervision of Drs. Dihin Septyanto, ME).

This research is motivated by the decrease in the number of motor servicing customers Ahong Motor in the period January 2014 - October 2014. The reduced number of customers showed a decrease in customer loyalty Ahong motors. Given these problems, this research aims to increase customer loyalty by improving the quality of service, price and customer satisfaction.

The collection of data by distributing questionnaires to customers Ahong Motor, sampling using purposive sample, the total sample of 100 respondents who criteria over 17 years, users of the motor as well as a minimum of two times to serve the motor in Ahong Motor Gading Serpong. Analysis method with Path Analysis, which previously conducted validity by factor analysis and reliability testing.

The results of the study showed that the significant effect of service quality on customer satisfaction, Price significant effect on customer satisfaction, quality of service does not have a significant effect on customer loyalty, Price significant effect on customer loyalty and customer satisfaction have a significant effect on customer loyalty. Advice of the author is Better workshop equipment neatly, so that when the need is easier to find the tools and do not cause customers wait too long, as well as providing a toilet and a comfortable waiting room to improve customer satisfaction and should Ahong Motor can set lower prices, or provide rebates or discounts for customers who frequent servicing the bike, or give free for customers who only adds to the tire or tighten the chain motors.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction, Customer Loyalty