

ABSTRAK

Ibnu Thabrani Ali Rachman. Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Yamaha Authorized Claim Shop Inti Jaya Motor 1 Puri Kembangan Jakarta Barat. Dibimbing Oleh Sugiyanto.

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.

Untuk penentuan banyaknya jumlah sampel menggunakan *convenience sampling* sebanyak 205 orang responden. Data-data yang telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas maka dilakukan analisis lebih lanjut dengan menyebarkan kuesioner kembali dan dilakukan analisis selanjutnya. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Jalur.

Hasil analisis didapatkan bahwa enam hipotesis yang diterima dari tujuh hipotesis yang diajukan. Hipotesis yang diterima yaitu kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, harga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, harga mempunyai pengaruh terhadap loyalitas, kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas, kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai variabel *intervening* dari kualitas pelayanan dan loyalitas dan kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai variabel *intervening* dari harga dan loyalitas.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Ibnu Thabrani Ali Rachman. Quality Of Service And Price To Customer Loyalty Through Customer Satisfaction Level On Yamaha Workshop Authorized Claim Shop Inti Jaya Motor 1 Puri Kembangan West Jakarta.

Supervised By Sugiyanto.

This study aims to determine the effect of service quality and price to customer loyalty through customer satisfaction. In this study, the independent variables consist of service quality and price, while the intervening variable is customer satisfaction and customer loyalty is the dependent variable.

To determination of samples using a convenience sampling at 205 respondents. The data that has met the validity and reliability tes then performed further analysis by distributing questionnaires and do further analysis. The analysis method used in this study is Path Analysis.

Results of the analysis showed that six accepted hypothesis from seven proposed hypothesis. Accepted hypothesis that the quality of service has an influence on customer satisfaction, price has an influence on customer satisfaction, price has an influence on loyalty, customer satisfaction has an influence on loyalty, customer satisfaction can be regarded as intervening variables of service quality and customer loyalty and satisfaction can be regarded as intervening variables of price and loyalty.

Keywords : Service quality, price, customer satisfaction and customer loyalty