

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya peningkatan jumlah keluhan konsumen dan penurunan hasil penjualan yang terjadi pada tahun 2014 serta tidak tercapainya target yang ditentukan perusahaan yang mengidentifikasikan bahwa konsumen akan beralih ke bengkel lain. Oleh sebab itu yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah “ faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen dalam melakukan *service* dan pembelian suku cadang”. Penelitian ini menguji dua variabel yaitu harga dan kualitas pelayanan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen (studi pada Dealer Yamaha Mataram Sakti Cabang Pedurungan Semarang)

. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan *service* dan pembelian suku cadang. Sedangkan sampelnya adalah 88 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara kuesioner. Analisis data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data secara kuantitatif. analisis kuantitatif meliputi : uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji f, serta analisis koefisien determinasi (R²).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan perhitungan statistik dengan uji t menunjukkan bahwa variabel harga (X1) terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y1), kualitas pelayanan (X2) terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y1) dan kepuasan pelanggan (Y1) terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan (Y2).

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This study was motivated by the increasing number of consumer complaints and decreased sales results occurred in 2014 and did not achieve specified targets companies that identifies that consumers would switch to another workshop. Therefore, the problem in this research is "factors that influence customer loyalty through customer satisfaction in doing the service and the purchase of spare parts". This study examined two variables: price and quality of service.

The purpose of this study was to analyze the effect of price and service quality on customer loyalty through customer satisfaction (Study on Yamaha Dealer Mataram Branch Way Pedurungan Semarang)

The population in this study is the customer who perform service and the purchase of spare parts. While the sample is 88 respondents using purposive sampling technique. Data collection method used is by way of a questionnaire. Analysis of the data obtained by using quantitative data analysis. Quantitative analysis includes: validity, reliability, classic assumption test, multiple linear regression analysis, hypothesis testing via t test and f test, and analysis of the coefficient of determination (R²).

The results showed that based on statistical calculation t test showed that the price variable (X1) there is a significant impact on customer satisfaction (Y1), quality of service (X2) there is a significant impact on customer satisfaction (Y1) and customer satisfaction (Y1) contained significant influence of customer satisfaction on customer loyalty (Y2).

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