



**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN
PELANGGAN
(Studi Kasus Pelanggan Honda Beat series)**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

ARIF YULIANTO

41219019

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

BUMIAYU

2023



**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN
PELANGGAN
(Studi Kasus Pelanggan Honda Beat series)**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

ARIF YULIANTO

41219019

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

BUMIAYU

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN,
DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN**
(Studi Kasus Pelanggan Honda Beat series)

Oleh

Nama : **ARIF YULIANTO**

NIM : **41219029**

Program Studi : **S1 Manajemen**

Fakultas : **Ekonomika dan Bisnis**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji Skripsi pada tanggal 27 bulan
September tahun 2023.

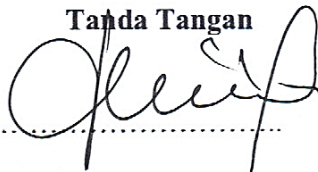
DEWAN PENGUJI

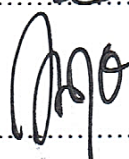
Nama Penguji
Ketua Tim Penguji/Pembimbing
Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si.
NIDN. 0602028302

Dosen Penguji I
Rizki Amalia, S.Kom., M.M.
NIDN. 0607099402

Dosen Penguji II
Dr. Qori Al Banin, S.E., M.Si.
NIDN. 0607098601

Tanda Tangan


.....

.....

.....

Diterima dan disahkan pada tanggal


Ketua
Program Studi S1 Manajemen
Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si.
NIPY 16.01.101


Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Mukhlis, S.E., M.M.
NIPY 16.02.120

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Arif Yulianto

Nim : 41219019

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya dan bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali secara tertulis mengacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait skripsi ini.

Bumiayu, 27 September 2023

Yang membuat pernyataan



Arif Yulianto

NIM. 41219019

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas izin dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Muh. Kadarisman., S.H., M.Si, selaku Rektor Universitas Peradaban.
2. Bapak Mukhroji., S.E., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.
3. Ibu Sarah Dien Hawa., S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.
4. Ibu Sarah Dien Hawa., S.E., M.Si, selaku pembimbing skripsi saya yang dengan sabar dan telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dari penyusunan proposal sampai skripsi ini selesai.
5. Ibu Rizki Amalia, S.Kom., M.M. dan Ibu Dr. Qori Al Banin, S.E., M.Si. selaku dosen penguji I dan II yang telah memberikan banyak masukan yang bermanfaat demi perbaikan penulisan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Terima kasih atas pengalaman dan pengetahuan yang telah didapatkan penulis selama menyelesaikan studi ini.

7. Bapak Nasim, Ibu Rohimah, dan Adik tercinta Nur Fadli Romadhoni, yang tak henti-hentinya memanjatkan doa dan selalu memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan studi dan dalam menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas semua pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis.
8. Assyifa Hanum Salsabila yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan menekan penulis agar menyelesaikan skripsi.
9. Team Seret Arfan, Noval, Husni, Farda, Eza, Muna, Irma, Kharisma, dan Afifah. Terimakasih untuk kebersamaan yang kalian berikan, bantuan yang kalian lakukan.
10. Anggi, Sinta dan teman-teman Program Studi S1 Manajemen angkatan 2019. Terima kasih atas kebersamaan dan keceriaan selama penulis menempuh studi.
11. Berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Bumiayu, 27 September 2023

Penulis



Arif Yulianto

NIM. 41219019

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan (studi kasus pelanggan motor honda beat series). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan cara menyebar kuesioner kepada para responden. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 97 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS.25. Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa harga, kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan tidak dapat memediasi pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Citra Perusahaan, Harga, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of price, service quality and company image on customer loyalty which is mediated by customer satisfaction (Case study of Honda Beat series motorbike customers). The data used in this research is primary data obtained by distributing questionnaires to respondents. The sample in this study was 97 respondents. The sampling technique uses probability sampling with a simple random sampling method. Data analysis used multiple linear regression analysis with the help of SPSS.25. Based on the results of this research, it shows that price, service quality, company image and customer satisfaction have a positive and significant effect on customer satisfaction and customer loyalty. Customer satisfaction cannot mediate the influence of price and service quality on customer loyalty. Customer satisfaction mediates the influence of company image on customer loyalty.

Keywords: *Company Image, Price, Customer Satisfaction, Service Quality, Customer Loyalty.*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I LATAR BELAKANG	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II PENELITIAN TERDAHULU	11
A. Telaah Pustaka.....	11
1. Loyalitas pelanggan.....	11
2. Kepuasan Pelanggan.....	12
3. Harga	13
4. Kualitas Pelayanan	15
5. Citra Perusahaan.....	16
B. Rumusan Model Penelitian	17
1. Penelitian Terdahulu.....	17

a. Kepuasan pelanggan	17
b. Harga.....	19
c. Kualitas Pelayanan.....	20
d. Citra Perusahaan	21
C. Perumusan Hipotesis	22
D. Kerangka Pemikiran.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Metode Penelitian.....	31
1. Jenis Penelitian	31
2. Lokasi Penelitian	31
3. Waktu Penelitian	31
4. Populasi dan Sampel.....	31
5. Sumber Data	33
6. Teknik Pengumpulan Data	34
7. Definisi Konsep dan Operasional Variabel	34
8. Definisi Operasional Variabel	35
B. Teknik Analisis Data.....	36
1. Uji Instrumen.....	36
2. Analisis Deskriptif.....	38
3. Analisis Regresi Linier Berganda	39
4. Uji Asumsi Klasik	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	48
1. Sejarah Singkat Produk	48
2. Gambaran Umum Responden.....	48
B. Analisis Data dan Pembahasan	51

1. Uji Instrumen.....	51
2. Analisis Deskriptif.....	53
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
4. Uji Asumsi Klasik	64
5. Pembahasan.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Top Brand Kategori Motor Matic 2018-2022	3
Tabel 2. Definisi Operasional dan Variabel.....	35
Tabel 3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4. Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 5. Responden Berdasarkan Pendidikan.....	50
Tabel 6. Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 7. Uji reliabilitas.....	52
Tabel 8. Jawaban Responden Untuk Variabel Harga.....	53
Tabel 9. Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 10. Jawaban Responden Untuk Variabel Citra Perusahaan.....	54
Tabel 11. Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan.....	55
Tabel 12. Jawaban Responden Untuk Variabel Loyalitas Pelanggan.....	55
Tabel 13. Hasil Regresi Linear Berganda Persamaan 1.....	56
Tabel 14. Hasil Regresi Linear Berganda Persamaan 2.....	57
Tabel 15. Hasil Regresi Linear Berganda Persamaan 3.....	58
Tabel 16. Hasil Uji F Persamaan 1.....	60
Tabel 17. Hasil Uji F Persamaan 2.....	60
Tabel 18. Hasil Uji F Persamaan 3.....	61
Tabel 19. Hasil Uji Sobel.....	62
Tabel 20. Hasil Koefisien Determinasi Persamaan 1.....	63
Tabel 21. Hasil Koefisien Determinasi Persamaan 2.....	64
Tabel 22. Hasil Koefisien Determinasi Persamaan 3.....	64
Tabel 23. Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	65

Tabel 24. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	65
Tabel 25. Hasil Uji Multikolinieritas.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	30
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	85
Lampiran 2. Data Tabulasi.....	88
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas.....	100
Lampiran 8. Uji Reliabilitas.....	103
Lampiran 9. Hasil Uji Deskriptif.....	103
Lampiran 10. Hasil Uji Regresi Persamaan 1	107
Lampiran 11. Hasil Uji Regresi Persamaan 2	108
Lampiran 12. Hasil Uji Regresi Persamaan 3	109
Lampiran 13. Uji Sobel.....	109
Lampiran 14. Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test.....	110
Lampiran 15. Hasil Uji Multikolinieritas.....	110
Lampiran 16. Hasil Uji Heteroskedastisitas metode Glejser	110