

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA PERUSAHAAN AUTO2000 DI SINGOSARI
MALANG

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan (1) Untuk menganalisa dan menguji pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan Auto2000 di Singosari Malang. (2) Untuk menganalisa dan menguji pengaruh harga secara parsial terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan Auto2000 di Singosari Malang. (3) Untuk menganalisa dan menguji pengaruh kepuasan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan Auto2000 di Singosari Malang. (4) Untuk menganalisa dan menguji pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepuasan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan Auto2000 di Singosari Malang. (5) Untuk menganalisa dan menguji pengaruh kualitas pelayanan sebagai variabel dominan terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan Auto2000 di Singosari Malang.

Dengan hasil penelitian sebagai berikut: 1) Bahwa Kualitas Layanan berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan Perusahaan Auto2000 Singosari Malang. 2) Bahwa Harga berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan Perusahaan Auto2000 Singosari Malang. 3) Bahwa Kepuasan berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan Perusahaan Auto2000 Singosari Malang. 4) Bahwa Kualitas Layanan, Harga, dan Kepuasan berpengaruh secara Simultan terhadap Loyalitas Pelanggan Perusahaan Auto2000 Singosari Malang. 5) Bahwa Kualitas Layanan adalah pengaruh yang paling dominan terhadap Loyalitas Pelanggan Perusahaan Auto2000 Singosari Malang.

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

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY PRICE AND SATISFACTION ON
CUSTOMER LOYALTY AT AUTO 2000 COMPANY IN SINGOSARI MALANG
ABSTRACT

This research was conducted (1) To analyze and test the effect of service quality partially on customer loyalty at Auto2000 company in Singosari Malang. (2) To analyze and test the effect of price partially on customer loyalty at Auto2000 company in Singosari Malang. (3) To analyze and test the effect of partial satisfaction on customer loyalty at Auto2000 company in Singosari Malang. (4) To analyze and test the effect of service quality, price and satisfaction simultaneously on customer loyalty at Auto2000 company in Singosari Malang. (5) To analyze and test the effect of service quality as the dominant variable on customer loyalty at Auto2000 company in Singosari Malang.

With the results of the research as follows: 1) That the quality of service partially influences customer loyalty Auto2000 Singosari Malang. 2) That the price partially influences the customer loyalty of Auto2000 Company, Singosari Malang. 3) That satisfaction has partial effect on customer loyalty at Auto2000 Company, Singosari Malang. 4) That Service Quality, Price, and Satisfaction have a simultaneous effect on Customer Loyalty in Auto2000 Company Singosari Malang. 5) That Service Quality is the most dominant influence on Customer Loyalty in Auto2000 Company, Singosari Malang.

Keywords: Service Quality, Price, Satisfaction, and Loyalty