

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana: a) harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian; b) keputusan pembelian berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan; c) harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian motor Yamaha di PT. Surya Timur Sakti Jatim Cabang Kota Sidoarjo. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, data diperoleh dengan setting alamiah. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Pendekatan fenomenologi digunakan untuk mendiskripsikan pemahaman yang mendalam perihal harga, keputusan pembelian, dan kepuasan pelanggan di PT. Surya Timur Sakti Jatim Cabang Kota Sidoarjo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum bahwa Motivasi dan Disiplin Kerja memberikan kontribusi terhadap Kinerja Karyawan dengan nilai R^2 sebesar 0,556 atau 55,6%, sedangkan sisanya sebesar 44,4% dapat dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Kata Kunci: Loyalitas, Harga, Kualitas Pelayanan.