

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA, HARGA, DAN
CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA
BENGKEL YAMAHA BALI INDAH MOTOR**

SKRIPSI

Oleh :

Dwi Retno Wulan

201710325006



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2021

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa, Harga, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen pada Bengkel Yamaha Bali Indah Motor.

Nama Mahasiswa : Dwi Retno Wulan

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325006

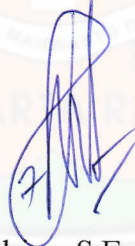
Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 6 Juli 2021

Jakarta, 7 Juli 2021

MENYETUJUI,

Pembimbing



Andrian, S.E., M.M

NIDN : 0321077102

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa, Harga, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Bengkel Yamaha Bali Indah Motor

Nama Mahasiswa : Dwi Retno Wulan

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325006

Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 6 Juli 2021

Jakarta, 7 Juli 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M

NIDN : 0325057908

Anggota Penguji I : Andrian, S.E., M.M

NIDN : 0321077102

Anggota Penguji II : Supriyanto, S.E., M.M

NIDN : 0020067201

MENGETAHUI,

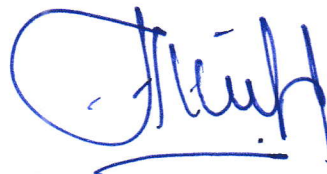
Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Hadita, S.Pd., M.M.

NIDN : 0329048302



Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP

NIDN: 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Retno Wulan

NPM : 201710325006

Tempat Tanggal Lahir: Indramayu, 12 Oktober 1998

Alamat : Jl. Tarumajaya Kp. Bali RT 003 RW 008 Desa Segera
Makmur Kec. Tarumajaya, Kab. Bekasi

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Bengkel Yamaha Bali Indah Motor” adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 11 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,



Dwi Retno Wulan

201710325006

ABSTRAK

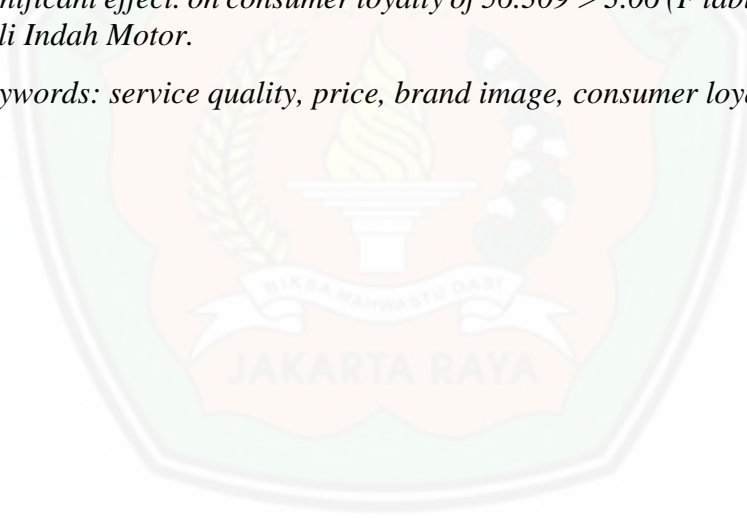
Dwi Retno Wulan 201710325006. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa, Harga, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen pada Bengkel Yamaha Bali Indah Motor. Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan secara parsial dan simultan antara kualitas pelayan, harga, dan citra merek terhadap loyalitas konsumen pada Bengkel Yamaha Bali Indah Motor, metode penelitian ini menggunakan Pendekatan Deskriptif kuantitatif, pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan cara membagikan kuesioner melalui google form dan disebarakan ke konsumen Yamaha Bali Indah Motor, teknik analisis data menggunakan teknik asumsi klasik, Regresi Linear berganda, Uji T dan Uji F untuk menguji dan membuktikan hipotesis penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 24, menggunakan metode teknik sampling insidental dengan jumlah sampel 150 responden. Hasil parsial variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas konsumen sebesar $7,969 > 1,65529$ (t-tabel) dan secara parsial kualitas harga memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen sebesar $5,609 > 1,65529$ (t-tabel), dan secara uji parsial kualitas citra merek berpengaruh terhadap loyalitas konsumen sebesar , dan berdasarkan hasil uji simultan telah diperoleh nilai $3,06 > 80,596$ (F-tabel), sedangkan berdasarkan hasil uji simultan yang didapatkan penelitian ini variabel kualitas pelayan, harga, citra merek Bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen sebesar $56,309 > 3,06$ (F tabel) di PT Yamaha Bali Indah Motor.

Kata kunci : kualitas pelayanan, harga, citra merek, loyalitas konsumen

ABSTRACT

Dwi Retno Wulan 201710325006. *The Influence of Service Quality, Price, and Brand Image on Consumer Loyalty at Yamaha Bali Indah Motor Workshop. This research aims to determine whether there is a partial and simultaneous significant effect between service quality, price, and brand image on consumer loyalty at the Yamaha Bali Indah Motor Workshop, this research method uses a quantitative descriptive approach, the data collection used in this study is by how to distribute questionnaires via google form and distributed to Yamaha Bali Indah Motor consumers, data analysis techniques using classical assumption techniques, multiple linear regression, T-test and F-test to test and prove the hypothesis of this study using the SPSS version 24 application, using incidental sampling technique methods with a sample of 150 respondents. Partial results of service quality variables have an influence on consumer loyalty of $7.969 > 1.65529$ (t-table) and partially price quality has a significant effect on consumer loyalty of $5.609 > 1.65529$ (t-table), and partially test image quality Brand has an effect on consumer loyalty by , and based on the results of the simultaneous test, a value of $3.06 > 80,596$ (F-table) was obtained, while based on the results of the simultaneous test, this study found that the variables of service quality, price, brand image together have a significant effect. on consumer loyalty of $56.309 > 3.06$ (F table) at PT Yamaha Bali Indah Motor.*

Keywords: service quality, price, brand image, consumer loyalty



KATA PENGANTAR

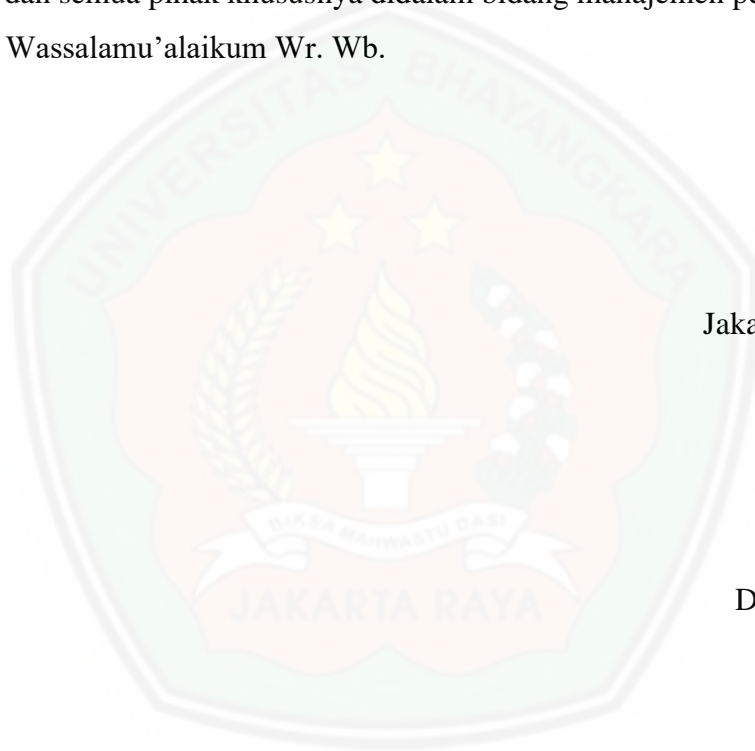
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala Puji serta Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat serta rahmat dan Hidayah. Shalawat beriring salam yang senantiasa dilimpahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan hingga zaman yang terang menderang seperti sekarang ini sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini. Yaitu guna memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk menyandang gelar S1. Disamping itu penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini juga banyak pihak yang terkait dengan suka rela hati untuk mendukung dan mendo'akan agar penulisan ini dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan, pun tidak lupa pula penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Irjen (P) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Hadita, S.Pd., M.M selaku Kepala Program Studi Manajemen dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Christoporus Indra Wahyu Putra, M.Si selaku Dosen Perwalian Akademik atas support yang telah diberikan.
5. Andrian, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang terus memberikan motivasi, saran, masukan, serta semangat untuk dapat menyelesaikan kripsi ini.
6. Seluruh Dosen Universitas Bhayangkara yang telah memberikan ilmu yang begitu bermanfaat untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kedua orang tua saya Ayahanda yaitu Khairudin dan Mimi Umi Kulsum yang senantiasa mendo'akan tiada henti dalam proses skripsi ini.
8. Suami saya Muh Ragil Darusmanto yang selalu mendukung serta selalu direpotkan waktu nya kapan pun dimana pun.
9. Teman saya Dara Batavia, Intan Syafira Nurfauzi, Puput Andriani, Hilmi Rahmatunnisa, Tati Saromah, Kiky Ayuning Pratiwi, Nisa Pebrianti, Jihan

Muklisin, Tuzifah Novrianti dan teman-teman B2 Manajemen dan Bisnis yang namanya tidak bisa saya sebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa hormat dan terimakasih saya.

10. Saudara saya Nurul Syafaat Aulia yang senantiasa support dalam proses skripsi ini.
 11. Bahwa penulis menyadari masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna pada skripsi ini. Maka dari itu penulis menerima segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari pihak manapun. Semoga skripsi ini dapat membantu dan bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan semua pihak khususnya didalam bidang manajemen pemasaran.
- Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Jakarta, 07 Juli 2021

Penulis
Dwi Retno Wulan

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	10
1.1 Latar Belakang	10
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.5 Batasan Masalah	14
1.6 Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1. Pemasaran	16
2.1.1 Konsep Bauran Pemasaran.....	17
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.3 Harga.....	18
2.1.2 Citra Merek	19
2.1.3 Loyalitas Konsumen	20
2.2. Penelitian Terdahulu	21
2.3. Kerangka Pemikiran.....	24
2.4. Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1. Desain Penelitian	27
3.2. Tahapan Penelitian.....	27
3.3 Operasional Variabel	28
3.4.1 Waktu Penelitian.....	28

viii

3.4.2	Tempat Penelitian	28
3.5	Metode pengambilan populasi dan sampel	28
3.5.1	Pengertian populasi dan sampel	29
3.5.2	Metode pengambilan Sample	29
3.5.3	Teknik Pengumpulan Data	32
3.6.1	Uji Validitas	32
3.6.2	Uji Realibilitas	33
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	33
3.6.3.2	Uji Multikolinearitas	33
3.6.3.3	Uji Heteroskedastisitas	34
3.6.5	Uji hipotesis	34
3.6.5.2	Uji Parsial (Uji T)	35
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37
4.1.1	Profil Perusahaan	37
4.1.2	Visi	37
4.1.3	Misi	37
4.1.4	Struktur Organisasi	37
4.2	Hasil Penelitian	38
4.2.1	Penyebaran dan Pengumpulan Kuisisioner	38
4.2.2	Karakteristik Responden	38
4.3	Uji Kualitas Data	40
4.3.1	Uji Validitas	40
4.3.2	Uji Reliabilitas	43
4.4	Uji Asumsi Klasik	44
4.4.1	Uji Normalitas	44
4.4.2	Uji Multikolinearitas	45
4.4.3	Uji Heterokedastisitas	45
4.4.4	Analisis Regresi Linear Berganda	46
4.6	Uji Hipotesis	47
4.6.1	Uji T (Uji Parsial)	47
4.6.2	Uji F	48
4.6.3	Koefisien Determinasi	49
BAB V	51

PENUTUP	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Implikasi Manajerial	51



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Data Konsumen Yang Dijadikan Sampel.....	30
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Dan Penerimaan Kuesioner.....	37
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	39
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel X1.....	40
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel X2.....	40
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel X3.....	41
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Y.....	41
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4.10 Uji Normalitas.....	43
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas.....	44
Tabel 4.12 Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
Tabel 4.13 Uji T.....	47
Tabel 4.14 Uji F.....	48
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	36
Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas.....	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

Lampiran 2 Data Responden

Lampiran 3 Uji Data

Lampiran 4 Uji Referensi

Lampiran 5 Uji Plagiarisme

Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup

