

**ANALISIS HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN *SERVICE*
SEPEDA MOTOR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI DEALER YAMAHA DUTA MOTOR LUMAJANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
Memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen



ROLAND MARIO PUTRA RAGIL

NIM. 215122128

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
WIDYA GAMA LUMAJANG**

2019

**ANALISIS HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN *SERVICE*
SEPEDA MOTOR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI DEALER YAMAHA DUTA MOTOR LUMAJANG**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan atau analisis harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan data primer yang di peroleh dari hasil pengisian kuesioner terhadap pelanggan pada Yamaha Duta Motor Lumajang yang berjumlah 60 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan dengan koefisien determinasi sebesar 12,6% dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu harga dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 87,4% kepuasan pelanggan di pengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak di teliti dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian ini, Yamaha Duta Motor Lumajang tetap mempertahankan kesesuaian harga yang terdaftar dengan harga di lapangan serta memperhatikan dan mengevaluasi para teknisi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan agar pelanggan akan tetap setia, tidak akan terpengaruh oleh pihak pesaing dan juga merekomendasikan kepada orang lain.

Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

**PRICE ANALYSIS AND QUALITY OF SERVICE SERVICE MOTORCYCLE
AGAINST CUSTOMER SATISFACTION IN THE LUMAJANG
MOTORCYCLE DEALER YAMAHA**

ABSTRACT

This study aims to determine the relationship or price analysis and service quality to customer satisfaction both partially and simultaneously. This study uses primary data obtained from the results of filling out questionnaires against customers on Lumajang Yamaha Duta Motor, amounting to 60 respondents. The analytical method used in this study is multiple linear regression. The results of multiple linear regression analysis show that price and service quality have a positive and significant relationship to customer satisfaction both partially and simultaneously with determinant cofesiveness of 12.6% can be explained by independent variables namely price and service quality. While the remaining 87.4% of customer satisfaction is influenced by other variables not examined in this study. Based on the results of this study, the Lumajang Yamaha Duta Motor still maintains the suitability of the prices listed with prices in the field and pays attention and evaluates the technicians in providing services to customers so that customers will remain loyal, not be affected by competitors and also recommend to others.

Keywords: Price, Service Quality, Customer Satisfaction