

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MOTOR HONDA (STUDI TERHADAP KONSUMEN ASTRA
HONDA MOTOR DI JAKARTA BARAT)**



DIAJUKAN OLEH:

NAMA : BILLY CONSTANTINE

NPM : 115140018

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

PROGAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

2020



LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Billy Constantine

NIM : 115140018

Judul Artikel : Pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan motor honda (studi pelanggan Astra Honda Motor di Jakarta Barat)

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa tersebut di atas, telah direview artikelnya sesuai dengan ketentuan penulisan jurnal yang telah ditetapkan sebagai bagian persyaratan kelulusan Sarjana Strata I

Note: Pencantuman nama penulis pada Artikel Jurnal:

[Dosen Pembimbing memberikan tanda (v) pada kolom II yang dipilih]

	I	II
Nama mahasiswa sebagai penulis pertama dan nama dosen pembimbing sebagai penulis kedua (pendamping)		V
Hanya nama mahasiswa yang dicantumkan sebagai penulis artikel jurnal		

Jakarta, 16 Januari 2020

DOSEN PEMBIMBING

(Zahrida Zainal Wiryawan,
Dra., M.M.)

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Billy Constantine
NIM : 115140018
Program Studi : S1 Ekonomi Manajemen

Judul Skripsi

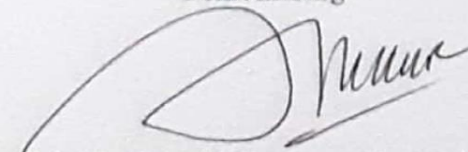
Pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan motor honda (studi pelanggan Astra Honda Motor di Jakarta Barat)

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal 30 Januari 2020 dan dinyatakan lulus, dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua : Hetty Karunia Tunjungsari S.E., M.Si, Dr.
2. Anggota : Lydiawati Soelaiman S.T., M.M.
Zahrida Zainal Wiryawan, Dra., M.M.

Jakarta, 3 Februari 2020

Pembimbing



(Zahrida Zainal Wiryawan, Dra., M.M.)

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

- (A) BILLY CONSTANTINE (115140018)
- (B) PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MOTOR HONDA (STUDI DI ASTRA HONDA MOTOR JAKARTA BARAT)
- (C) xvi+ 61 halaman, tabel 22, gambar 5, Lampiran 3
- (D) MANAJEMEN PEMASARAN
- (E) ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Subjek / responden penelitian yang digunakan adalah pemilik atau pengguna motor Honda di Jakarta Barat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non – probability sampling* dengan kriteria *purpose sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 80 responden yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner secara *online* melalui *google forms*. Setelah data dikumpulkan, akan diolah menggunakan *software* SmartPLS versi 2.0.M3. Periode penelitian ini dilakukan secara *cross sectional study*. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa harga adalah prediktor positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas produk adalah prediktor positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan kualitas pelayanan adalah prediktor positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Loyalitas Pelanggan.

- (F) **ABSTRACT:** this study aims determine the effect of price, product quality, service quality on customer loyalty. The research subjects / respondents were used are owners or users of Honda motorcycle in West Jakarta. The sampling technique used is non – probability sampling with the criteria of purpose sampling. The numbers of samples used in this study were 80 respondents obtained by distributing online questionnaires through google forms. After the data is collected, it will be processed using SmartPLS version 2.0.M3. The period ih this study was carried out in a cross sectional study. The results of data processing show price is a positive and significant predictor of customer loyalty, quality product is a positive and significant predictor of customer loyalty, and service quality is a positive and significant predictor of customer loyalty.

Keywords: Price, Quality Product, Service Quality, and Customer Loyalty.

- (G) **DAFTAR PUSTAKA (1991-2018)**
- (H) Zahrida Zainal Wiryawan, Dra., M.M.