

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN TINGKAT HARGA SERVICE
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI PADA AHASS 7662 SIMONGAN JAYA SEMARANG)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan program
Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis**



Oleh :

MUHAMMAD AGUNG WAHYU KURNIAWAN

NPM : 201003632110329

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Berdasarkan laporan Panitia Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul:

“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN TINGKAT HARGA SERVICE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA AHASS 7662 SIMONGAN JAYA SEMARANG)”

Diterima dan disahkan untuk melengkapi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, 23 Maret 2024

Dekan,



Prof. Dr. Dra Rini Werdiningsih, M.S.

NIDN. 0621105901

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterima dan disahkan Dosen Pembimbing Skripsi untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, 23 Maret 2024

Dosen Pembimbing,



Mochamad Hangga Novian, S.AB, M.Si

NIDN. 0614118403


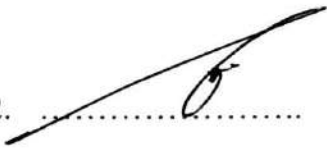

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Setelah skripsi ini diterima oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, selanjutnya mendapat pengesahan dan persetujuan untuk diajukan di muka Sidang Panitia Ujian Skripsi FISIP UNTAG Semarang, pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 23 Maret 2024

Waktu : 11.00 s/d selesai

NO	DOSEN PENGUJI	TANDA TANGAN
1.	Nadia Dwi Irmadiani, S.AB, M.Si	1. 
2.	Mochamad Hangga Novian, S.AB, M.Si	2. 
3.	Hermawan Budiyanto, S.Sos, M.Si	3. 

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel secara nonprobability sampling, dengan menggunakan metode purposive sampling yaitu yang menjadi sampel adalah pelanggan AHASS 7662 Simongan Jaya Semarang yang sedang dan telah menggunakan layanan minimal 3 bulan sejumlah 100 responden. Teknik pengumpulan data adalah wawancara dengan menggunakan kuesioner dan interview guide. Metodologi yang digunakan untuk menganalisis data primer dalam penelitian ini yaitu dengan uji validitas, uji reliabilitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi, regresi sederhana dan berganda, signifikansi uji t dan uji F dengan bantuan IBM SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Skor kumulatif kualitas layanan termasuk kategori sangat baik dengan skor 80,78%, (2) Skor kumulatif tingkat harga termasuk kategori sangat baik dengan skor 79,66%, (3) Skor kumulatif loyalitas pelanggan termasuk kategori sangat baik dengan skor 82,42%, (4) Ada pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $5,799 > 1,984$, (5) Ada pengaruh tingkat harga terhadap loyalitas pelanggan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $10,124 > 1,984$, (6) Ada pengaruh kualitas layanan dan tingkat harga terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar $10,124 > 3,09$, (7) Kontribusi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 25,5%, (8) Kontribusi pengaruh tingkat harga terhadap loyalitas pelanggan sebesar 51,1%, (9) Kontribusi pengaruh kualitas layanan dan tingkat harga terhadap loyalitas pelanggan sebesar 51,2%. Saran dalam penelitian ini adalah (1) Penyedia layanan diharapkan bisa melengkapi ketersediaan produk atau sparepart sepeda motor sehingga pelanggan dengan mudah untuk menjangkau layanan yang dibutuhkan, (2) Penyedia layanan diharapkan dapat meninjau kembali dan mempertimbangkan tingkat harga yang diberikan kepada pelanggan dengan tingkat harga pesaing terhadap layanan yang sejenis.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Tingkat Harga, Loyalitas Pelanggan