

ABSTRAK

Sufyan, Andi. 2019. Skripsi “**Pengaruh Pelayanan prima dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Servis Sepeda Motor Yamaha Pada PT. Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo**”. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah (1) Untuk menguji pengaruh signifikan pelayanan prima, dan harga terhadap loyalitas pelanggan secara simultan pada PT. Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo (2) Untuk menguji pengaruh signifikan pelayanan prima, dan harga terhadap loyalitas pelanggan secara parsial pada PT. Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo (3) Untuk menguji variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan servis sepeda motor Yamaha pada PT. Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo yang berjumlah 270 orang dengan sampel yang diambil dengan rumus *Slovin* adalah sebanyak 73 orang dengan kriteria pelanggan yang sudah menggunakan jasa PT. Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo selama 1 bulan, dengan teknik sampling yaitu *insidental*. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, variabel yang digunakan meliputi pelayanan prima dan harga dan loyalitas pelanggan. Metode analisis data dari hasil penelitian ini yaitu metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan statistik berupa uji instrumen, uji normalitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien korelasi berganda, koefisien determinasi dan pengujian hipotesis.

Hasil penelitian ditunjukkan dengan persamaan regresi $Y = 2,002 + 0,461 X_1 + 0,287 X_2$ dan hasil uji hipotesis simultan F_{hitung} sebesar F_{hitung} (134,813) > F_{tabel} (3,128) dan $sig. = 0,000^a < 0,05$ membuktikan bahwa pelayanan prima, dan harga secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hasil uji hipotesis parsial $t_{tabel} = 1,994$ dan nilai t_{hitung} $X_1 = 7,924$, $X_2 = 3,885$, dengan nilai Sig kedua variabel < 0,025 membuktikan bahwa pelayanan prima, dan harga secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hasil uji hipotesis dominan menunjukkan variabel X_1 memiliki nilai t_{hitung} lebih besar dibanding dengan variabel independen lainnya.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Harga, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Sufyan, Andi. 2019. Thesis "The Effect of Excellent Service and Prices on Customer Service Loyalty Motorcycle Yamaha at PT. Surya Inti Putra Pahlawan City of Probolinggo". Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga University Probolinggo.

This research was conducted at PT. Surya Inti Putra Pahlawan City of Probolinggo with the aim of the research to be achieved is (1) To find out the significant effect of excellent service and price on customer loyalty simultaneously at PT. Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo (2) To find out the significant effect of excellent service and price on customer loyalty partially at PT. Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo (3) To find out between excellent service and price to customer loyalty partially at PT. Surya Inti Putra Pahlawan, City of Probolinggo.

The population in this study were all Yamaha motorcycle service customers at PT. Surya Inti Putra Pahlawan, City of Probolinggo, from August to September, amounting to 270 people with samples taken with the Slovin formula are as many as 73 people with the criteria of customers who have used services at PT. Surya Inti Putra Pahlawan, City of Probolinggo, domiciled in the city of Probolinggo, with a sampling technique that is incidental. The type of research used in this study is quantitative descriptive research with an associative approach, the variables used include excellent service, price and customer loyalty. The method of data analysis from the results of this study is quantitative descriptive method using statistics in the form of instrument test, normality test, classic assumption test, multiple regression analysis, multiple correlation coefficient, determination coefficient and hypothesis testing.

The results of the study are indicated by the regression equation $Y = 2.002 + 0.461 X1 + 0.287 X2$ and the results of the simultaneous hypothesis test F count of $134.183 > F$ table 3.128 with a significance value (Sig) of $0,000b$ proving that excellent service and prices simultaneously influence customer loyalty. The results of the partial hypothesis test t table = 1.994 and the value of t count $X1 = 7.924$, $X2 = 3.885$ with the Sig value of the three variables <0.025 prove that excellent service and prices partially influence customer loyalty. The dominant hypothesis test results show that variable $X1$ has a value of t calculated greater than the other independent variables.

Keywords: *Excellent Service, price, Customer Loyalty*