

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*  
(Studi Kasus pada Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima  
Bogor)**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Djuanda

Disusun Oleh  
Siti Robiatul Adawiyah  
C.1910102



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS DJUANDA BOGOR  
2023**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Salawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW. Bidang kajian yang dipilih dalam skripsi ini adalah Manajemen Pemasaran dan dilaksanakan di Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima Bogor yang beralamat di di Jl. Raya Tajur No. 92 Ciawi – Bogor. Judul yang dipilih yaitu **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus pada Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima Bogor)”**.

Skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak terkait. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ketua dan Pengurus Yayasan Pusat Studi dan Pengembangan Islam Amaliyah Indonesia (YPSPIAI).
2. Bapak Prof. Mohamad Ali Fulazzaky, Ph.D. selaku Rektor Universitas Djuanda, Bapak Aal Lukmanul Hakim, SH., M.H selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Kemahasiswaan, Ibu Dr. Hj. Endeh Suhartini, SH., MH selaku Wakil Rektor II Bidang Kerjasama, PMB dan Urusan Luar Negeri, Bapak Dr. Yudi Wahyudin, S.Psi., M.Si. selaku Wakil Rektor III Bidang Pengabdian Kepada Masyarakat, Riset, Inovasi dan Hilirisasi.
3. Ibu Dr. Sri Harini, Dra., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Ibu Endang Silaningsih, SE., MM selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi dan Ibu Erni Yuningsih, SE.,MM selaku Wakil Dekan Bidang Non Akademik Fakultas Ekonomi.
4. Ibu Tini Kartini, SE., MH selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ibu Yulianingsih, SE., MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi sekaligus Pembimbing II dalam penyusunan Skripsi yang selalu memberikan motivasi serta arahan bimbingannya.
5. Ibu Dwi Gemina, SE.,M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 yang selalu memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan penelitian skripsi.

6. Ibu Sudarjati SE.,M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingannya.
7. Bapak Agus selaku Kepala Cabang Bengkel yang telah menyediakan waktu, tenaga, ilmu dan pengalamannya dalam membantu proses penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen dan Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Djuanda yang telah memberikan ilmu, pengalaman dan pelayanan administrasi sehingga dapat tersusunnya proposal skripsi ini.
9. Kedua orang tua tercinta, kakak dan adik yang telah memberikan do'a, nasihat dan dukungan penuh kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kasih sayang, keselamatan dan kesehatan kepada mereka.
10. Seluruh rekan-rekan seperjuangan Prodi Manajemen terkhusus pada Fitriani, Aurelia, Muhamad Syahril Shidiq, Hasanudin serta rekan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, saya ucapkan terimakasih karena selalu memberikan support, motivasi dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik, saran dan masukan dari pembaca demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini. Terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Bogor, Juli 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Sistematika Penulisan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II TINJAUAN</b>	
<b>PUSTAKA.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Tinjauan Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Fungsi Manajemen Pemasaran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3 Pemasaran Jasa .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.4 Klasifikasi Jasa .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Loyalitas Pelanggan .....	30
2.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	30
2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	31
2.3.3 Indikator Loyalitas Pelanggan .....	31
2.4 Kualitas Pelayanan.....	33
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	33
2.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	35
2.4.3 Manfaat Kualitas Pelayanan .....	36
2.4.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	37
2.5 Harga.....	39

2.5.1	Pengertian Harga .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Harga.....	40
2.5.3	Tujuan Harga .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.4	Indikator Harga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6	Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6.3	Ciri-Ciri Pelanggan yang Puas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6.4	Indikator Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7	Pengembangan Hipotesis .....	50
2.7.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	50
2.7.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	51
2.7.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	52
2.7.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	53
2.7.5	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	54
2.7.6	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan ....	55
2.7.7	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan .....	56
2.8	Kerangka Pemikiran.....	57
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>60</b>
3.1	Objek dan Lokasi Penelitian .....	60
3.2	Desain Penelitian .....	60
3.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	61
3.3.1	Variabel Penelitian .....	61
3.3.2	Operasionalisasi Variabel.....	62
3.4	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	64
3.4.1	Populasi .....	64
3.4.2	Sampel .....	64
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	65

3.5 Metode Pengumpulan Data.....	65
3.5.1 Jenis dan Sumber Data .....	66
3.5.2 Prosedur Pengumpulan Data .....	67
3.6 Metode Pengujian Data.....	68
3.6.1 Uji Validitas.....	68
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	69
3.6.3 Uji Asumsi Klasik .....	70
3.7 Metode Analisis Data.....	71
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	72
3.7.2 Metode Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	74
3.7.3 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	76
3.8 Uji Hipotesis .....	76
3.8.1 Pengujian Secara Simultan (Uji F) .....	77
3.8.2 Pengujian Secara Parsial (Uji T) .....	78
3.8.3 Uji Sobel.....	81
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>88</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	88
4.1.1 Sejarah Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima .....	88
4.1.2 Visi, Misi dan Logo Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima.....	88
4.1.3 Struktur Organisasi Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima.....	89
4.1.4 Karakteristik Pelanggan Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima .....	91
4.1.5 Rekapitulasi Karakteristik Pelanggan Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima.....	94
4.2 Tanggapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima .....	94
4.2.1 Tanggapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan (X1) .....	95
4.2.2 Tanggapan Pelanggan Terhadap Harga (X2) .....	112

4.2.3	Tanggapan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	127
4.2.4	Tanggapan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Z).....	139
4.3	Hasil Analisis Jalur (Path Analysis) Model Gabungan Antara Regresi Berganda Dengan Model Mediasi .....	153
4.3.1	Hasil Analisis Jalur Variabel X Terhadap Y .....	153
4.3.2	Hasil Analisis Jalur Variabel Y Terhadap Z.....	154
4.3.3	Hasil Analisis Jalur Variabel X Terhadap Z.....	154
4.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima .....	157
4.4.1	Pengaruh Langsung ( <i>Direct Effect</i> ) .....	157
4.4.2	Pengaruh Tidak Langsung ( <i>Indirect Effect</i> ) .....	158
4.4.3	Pengaruh Total ( <i>Total Effect</i> ) .....	158
4.5	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	159
4.6	Hasil Pengujian Hipotesis .....	160
4.6.1	Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji-F).....	160
4.6.2	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji-t) .....	161
4.7	Hasil Uji Sobel (Sobel Test) .....	165
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>167</b>
5.1	Simpulan .....	167
5.2	Saran .....	170
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>172</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>177</b>

## DAFTAR TABEL

No.	Teks	Halaman
1.1	Nama Bengkel Resmi di Kota Bogor Tahun 2022.....	1
1.2	Daftar Pesaing Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima Bogor Tahun 2022.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3	Data Pengunjung Pelanggan Service Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima Bogor Tahun 2021.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4	Hasil Survei Pendahuluan Kepuasan Pelanggan.....	6
1.5	Data Ulasan Keluhan Layanan Jasa Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima Bogor.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6	Data Bukti Fisik Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima.....	8
1.7	Tipe dan Durasi Service Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima Bogor .....	9
1.8	Hasil Survei Pendahuluan Kualitas Pelayanan.....	10
1.9	Perbandingan Harga Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima dengan Kompetitor Bengkel Galaxy Motor Tahun 2022.....	12
2.1	Rekapitulasi Perbandingan Penelitian Penulis dan Penelitian Terdahulu.....	20
3.1	Operasionalisasi Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Kriteria Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4	Hasil Uji Validitas Variabel Harga ( $X_2$ ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



- 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Z)**Error! Bookmark not defined.**
- 3.7 Kriteria Uji Reliabilitas.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.8 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas .....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.9 Hasil Uji Normalitas Persamaan Pertama dengan Kolmogorov-Smirnov.....**E  
rror! Bookmark not defined.**
- 3.10 Hasil Uji Normalitas Persamaan Kedua Dengan *Kolmogorov-Smirnov* **Error!  
Bookmark not defined.**
- 3.11 Hasil Uji Multikolinearitas Kesatu .....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.12 Hasil Uji Multikolinearitas Kedua .....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.13 Skala Pengukuran Variabel .....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.14 Rentang Skala Kelas Interval dan Nilai Interpretasi**Error! Bookmark not  
defined.**
- 4.1 Karakteristik Pelanggan Berdasar Jenis Kelamin**Error! Bookmark not  
defined.**
- 4.2 Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Usia....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.3 Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Pendidikan Terakhir**Error! Bookmark  
not defined.**
- 4.4 Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Pekerjaan**Error! Bookmark not  
defined.**
- 4.5 Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Penghasilan Perbulan..... **Error!  
Bookmark not defined.**
- 4.6 Rekapitulasi Karakteristik Pelanggan Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma  
Sejati Inti Prima Bogor .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.7 Tanggapan Pelanggan Terhadap Bengkel Memiliki Ruang Tunggu yang  
Nyaman.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.8 Tanggapan Pelanggan Terhadap Bengkel Selalu Menjaga Kebersihan Demi  
Kenyamanan Pelanggan.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.9 Tanggapan Pelanggan Bengkel Memiliki Tempat Parkir yang Luas..... **Error!  
Bookmark not defined.**

- 4.10 Tanggapan Pelanggan Terhadap Karyawan Mampu Berkomunikasi Dengan Baik Kepada Pelanggan.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.11 Tanggapan Pelanggan Terhadap Karyawan Memberikan Perhatian Individual Terhadap Kebutuhan Pelanggan .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.12 Tanggapan Pelanggan Karyawan Memahami Kebutuhan Pelanggan ... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.13 Tanggapan Pelanggan Terhadap Bengkel Menepati Pelayanan yang Telah Dijanjikan .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.14 Tanggapan Pelanggan Terhadap Bengkel Dapat Meminimalisir Kesalahan Dalam Pelayanan .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.15 Tanggapan Pelanggan Terhadap Bengkel Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Permintaan Pelanggan .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.16 Tanggapan Pelanggan Terhadap Bengkel Selalu Cepat dan Tanggap Dalam Melayani Pelanggan.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.17 Tanggapan Pelanggan Terhadap Semua Keluhan Pelanggan Direspon oleh Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima Bogor..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.18 Tanggapan Pelanggan Terhadap Bengkel Memberikan Pelayanan Dengan Prinsip Kesiediaan Untuk Membantu .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.19 Tanggapan Pelanggan Terhadap Mekanik Bengkel Memiliki Keterampilan yang Dibutuhkan.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.20 Tanggapan Pelanggan Terhadap Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima Memberikan Jaminan Tepat Waktu Dalam Pelayanan..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.21 Tanggapan Pelanggan Terhadap Bengkel Membuat Pelanggan Aman Atas Transaksi Mereka.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.22 Rekapitulasi Tanggapan Pelanggan Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.23 Tanggapan Pelanggan Terhadap Harga Yang Ditawarkan Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima Terjangkau**Error! Bookmark not defined.**

- 4.24 Tanggapan Pelanggan Terhadap Harga Yang Ditawarkan Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima Sesuai Dengan Harga Yang Berlaku Umum Pada Jasa Sejenis .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.25 Tanggapan Pelanggan Harga Layanan Jasa Service Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima Terjangkau Dengan Keuangan Saya ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.26 Tanggapan Pelanggan Terhadap Perusahaan Memberikan Variasi Harga Sesuai Dengan Jenis Jasa Service Yang Diberikan**Error! Bookmark not defined.**
- 4.27 Tanggapan Pelanggan Terhadap Harga Layanan Jasa Service Sesuai Dengan Kualitas Yang Diterima Pelanggan .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.28 Tanggapan Pelanggan Terhadap Harga Layanan Service Sesuai Dengan Hasil yang Diinginkan.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.29 Tanggapan Pelanggan Harga Layanan Jasa Service Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima Sesuai Dengan Manfaat Yang Diperoleh.... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.30 Tanggapan Pelanggan Terhadap Dengan Harga Yang Saya Bayarkan, Saya Mendapatkan Pelayanan Yang Memuaskan.**Error! Bookmark not defined.**
- 4.31 Tanggapan Pelanggan Terhadap Dengan Harga Yang Saya Bayarkan, Saya Memperoleh Kenyamanan Saat Berkunjung Ke Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.32 Tanggapan Pelanggan Terhadap Sebelum Datang Ke Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima , Saya Membandingkan Harga Layanan Jasa Service Dengan Bengkel Lain .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.33 Tanggapan Pelanggan Terhadap Harga yang Diterapkan Dapat Bersaing .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.34 Tanggapan Pelanggan Terhadap Harga Layanan Jasa Service Yang Diberikan Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima Lebih Murah Dibanding Dengan Bengkel Lain .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.35 Rekapitulasi Tanggapan Pelanggan Terhadap Variabel Harga (X2) ..... **Error! Bookmark not defined.**

- 4.36 Tanggapan Pelanggan Terhadap Layanan Jasa Yang Diberikan Sesuai Dengan Harapan.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.37 Tanggapan Pelanggan Terhadap Layanan Jasa Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima Memenuhi Kebutuhan Pelanggan ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.38 Tanggapan Pelanggan Terhadap Saya Sebagai Pelanggan Selalu Mengikuti Perkembangan Informasi Dari Layanan Jasa Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.39 Tanggapan Pelanggan Saya Sebagai Pelanggan Akan Menggunakan Kembali Layanan Jasa Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima ... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.40 Tanggapan Pelanggan Terhadap Pelanggan Akan Berkunjung Kembali Dan Mencari Informasi Mengenai Produk Atau Jasa Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.41 Tanggapan Pelanggan Terhadap Pelanggan Akan Menjadikan Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima Sebagai Pilihan Pertama Untuk Layanan Jasa Service .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.42 Tanggapan Pelanggan Bersedia Merekomendasikan Layanan Jasa Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima Kepada Pihak Lain ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.43 Tanggapan Pelanggan Terhadap Saya Sebagai Pelanggan Akan Memberikan Penilaian Positif Terhadap Layanan Jasa Service Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.44 Tanggapan Pelanggan Terhadap Pelanggan Bersedia Memberikan Informasi Mengenai Keunggulan Layanan Jasa Service Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.45 Rekapitulasi Tanggapan Pelanggan Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.46 Tanggapan Pelanggan Terhadap Pelanggan Tetap Menggunakan Layanan Jasa Service Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima..... **Error! Bookmark not defined.**

- 4.47 Tanggapan Pelanggan Terhadap Pelanggan Melakukan Layanan Jasa Service Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima Secara Berkala Minimal Satu Bulan Sekali.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.48 Tanggapan Saya Sebagai Pelanggan Akan Kembali Mengunjungi Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima Ketika Akan Melakukan Service Motor .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.49 Tanggapan Pelanggan Terhadap Saya Sebagai Pelanggan Tidak Akan Tertarik Untuk Menggunakan Layanan Jasa Service Ditempat Lain Selain Layanan Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima**Error! Bookmark not defined.**
- 4.50 Tanggapan Saya Sebagai Pelanggan Akan Tetap Menggunakan Layanan Service Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima Meskipun Banyak Bengkel Pesaing Menawarkan Layanan Service Sejenis ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.51 Tanggapan Pelanggan Merasa Nyaman Menggunakan Layanan Jasa Service Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima**Error! Bookmark not defined.**
- 4.52 Tanggapan Pelanggan Terhadap Saya Menyarankan Kepada Keluarga Dan Teman Untuk Menggunakan Layanan Service Di Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima Karena Keunggulannya**Error! Bookmark not defined.**
- 4.53 Tanggapan Pelanggan Terhadap Saya Akan Menceritakan Hal-Hal Baik Tentang Layanan Jasa Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima Sebagai Referensi .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.54 Tanggapan Pelanggan Terhadap Saya Menyarankan Keluarga Dan Teman Untuk Menggunakan Layanan Jasa Service Di Suku Cadang Asli Bengkel AHASS .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.55 Rekapitulasi Tanggapan Pelanggan Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Z) .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.56 Analisis Jalur Variabel X Terhadap Y .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.57 Analisis Jalur Secara Simultan.....**Error! Bookmark not defined.**

4.58 Analisis Jalur Y Terhadap Y .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.59 Analisis Jalur X Terhadap Z .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.60 Rekapitulasi Hasil Koefisien Pengaruh.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.61 Rekapitulasi Pengaruh Variabel X Terhadap Z melalui Y.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.62 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji-F)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.63 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji-t).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.64 Pengujian Hipotesis X terhadap Z melalui Y.....	165
4.65 Hasil Output Uji Sobel Test.....	166
4.66 Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis.....	169

## DAFTAR GAMBAR

No.	<i>Teks</i>	Halaman
1.1	Penilaian Kualitas Pelayanan Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima.....	11
2.1	Kerangka Pemikiran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Histogram Kesatu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Grafik <i>Normal Probability Plot</i> Kesatu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Histogram Kedua .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4	Grafik <i>Normal Probability Plot</i> Kedua .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Grafik Scatterplot Kesatu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6	Kelas Interval Penilaian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7	Diagram Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Lokasi Bengkel AHASS AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Logo Bengkel AHASS .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Struktur Organisasi Bengkel AHASS 1753 PT. Kusuma Sejati Inti Prima Bogor .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4	Penilaian terhadap bengkel selalu menjaga kebersihan demi kenyamanan pelanggan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5	Penilaian karyawan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6	Penilaian karyawan memahami kebutuhan pelanggan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.7	Penilaian bengkel menepati pelayanan yang telah dijanjikan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.8	Penilaian bengkel memberikan pelayanan sesuai dengan permintaan pelanggan .....	104
4.9	Penilaian bengkel selalu cepat dan tanggap dalam melayani pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.10	Penilaian bengkel memberikan pelayanan dengan prinsip kesediaan untuk membantu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.11 Penilaian mekanik bengkel memiliki keterampilan yang dibutuhkan ..	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
4.12 Penilaian layanan jasa yang diberikan sesuai dengan harapan .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
4.13 Penilaian pelanggan bersedia merekomendasikan layanan jasa .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
4.14 Penilaian saya sebagai pelanggan akan memberikan penilaian positif terhadap layanan jasa.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.15 Diagram Analisis Jalur ( <i>Path Analisis</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.16 Hasil <i>Calculate Sobel Test</i> Variabel Kualitas Pelayanan.....	167
4.17 Hasil <i>Calculate Sobel Test</i> Variabel Harga.....	168