

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *CUSTOMER ORIENTATION OF SERVICE EMPLOYEES* DAN *PERCEIVED PRICE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI MEDIASI
(SURVEY PADA BENGKEL DEALER HONDA GAJAH MOTOR BYPASS)**

THESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Magister
Manajemen Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Andalas



Dr. Syafrizal S.E., M.M

**PROGRAM STUDI S2 MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2024

**Pengaruh *Service Quality*, *Customer Orientation of Service Employees* dan
Perceived Price terhadap *Customer Loyalty* dengan *Customer Satisfaction* sebagai
Mediasi**

(Survey Pada Bengkel Dealer Honda Gajah Motor Bypass)

Tesis oleh Riri Handayani
Pembimbing I : Dr. Eri Besra S.E., M.M
Pembimbing II : Dr. Syafrizal S.E., M.E

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Service quality*, *customer orientation of service employees* dan *perceived price* terhadap *customer loyalty* dengan *customer satisfaction* sebagai variabel mediasi pada Bengkel Dealer Honda Gajah Motor Bypass. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kausalitas. Jumlah sampel yang digunakan adalah 250 sampel. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling. Pengumpulan sampel dilakukan dengan menggunakan kuesioner melalui google form. Metode analisis data yang digunakan untuk membuktikan kebenaran hipotesis dilakukan menggunakan Structural Equation Modelling (SEM) melalui software Smart PLS versi 4. Dari hasil pengujian hipotesis ditemukan bahwa kualitas layanan, karyawan berorientasikan pelanggan dan harga yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Bengkel Honda Gajah Motor Bypass. Pada hasil penelitian ini juga ditemukan bahwa kepuasan pelanggan dan harga yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Akan tetapi kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu kepuasan pelanggan secara tidak langsung mampu memediasi hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan juga secara tidak langsung mampu memediasi hubungan antara harga yang dirasakan dengan loyalitas pelanggan di Bengkel Dealer Honda Gajah Motor Bypass

Kata kunci: *Perceived price*, *Customer orientation of service employees*, *Customer satisfaction*, *Service quality* and *Customer loyalty*