



**PENGARUH FASILITAS, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL AHASS  
DI KECAMATAN KAYEN**

Oleh:

**AHMAD MUNDAKIR**

**201711062**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**TAHUN 2023**



**PENGARUH FASILITAS, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL AHASS  
DI KECAMATAN KAYEN**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang  
Pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muria Kudus

Oleh:

**AHMAD MUNDAKIR**

**201711062**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2023**

**PENGARUH FASILITAS, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL AHASS  
DI KECAMATAN KAYEN**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan tim penguji ujian  
skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

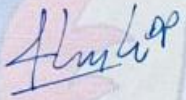
Kudus, 2022

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

  
**Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.**  
NIDN: 0616077304

  
**Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M.**  
NIDN: 0022038001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

  
**Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.**  
NIDN: 0628048702

**PENGARUH FASILITAS, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI  
KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL AHASS  
DI KECAMATAN KAYEN**

Nama : Ahmad Mundakir

NIM : 201711062

Progdi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian  
Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

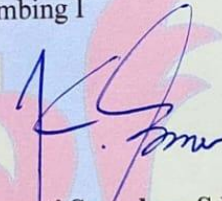
**Kudus, 2023**

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen



**Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M**  
NIDN. 0628048702

Pembimbing I



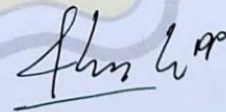
**Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M**  
NIDN. 0616077304

Mengetahui,  
Dekan



**Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M**  
NIDN. 0616077304

Pembimbing II



**Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M**  
NIDN. 0022038001

## MOTTO dan PERSEMBAHAN

### Motto:

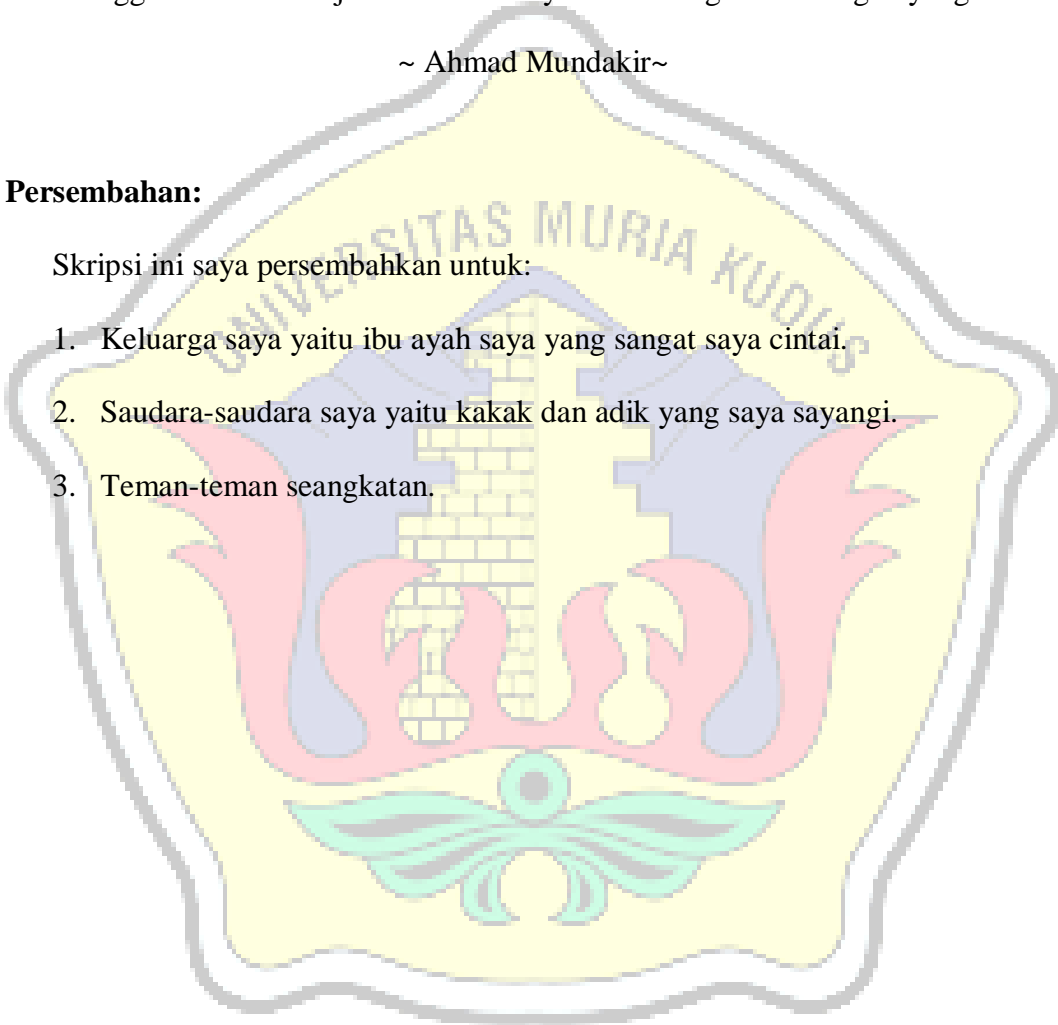
Proses hidup setiap insan tak selalu sama, tak selalu berlari  
Terkadang berjalan pelan adalah cara menikmati hidup  
Sehingga tak ada kewajiban untuk menyamakan langkahku dengan yang lain

~ Ahmad Mundakir~

### Persembahan:

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Keluarga saya yaitu ibu ayah saya yang sangat saya cintai.
2. Saudara-saudara saya yaitu kakak dan adik yang saya sayangi.
3. Teman-teman seangkatan.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas, Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Di Kecamatan Kayen”**. Shalawat beserta salam tak kepada baginda Rasulullah SAW yang kita nantikan syafaatnya kelak di Yaumul Qiyamah. Penyusunan skripsi ini ialah salah satu syarat menyelesaikan program studi Manajemen (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangann, sehingga penulis sangat menerima segala masukan dari pembaca. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Atas tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Allah Swt yang telah memberikan kekuatan untuk melewati setiap proses perjalanan penyusunan skripsi ini.
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M selaku dosen pembimbing 1 atas arahan serta nasehat kepada saya.
3. Indah Dwi P, S.E, M.M. selaku dosen pembimbing 2 atas arahan, nasehat, serta dukungan kepada saya.
4. Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus atas pendidikan, ilmu serta arahan kepada saya.
5. Kedua orang tua saya, yaitu ibu dan ayah atas dukungan dan doa untuk saya.
6. Saudara-saudara saya, yaitu kakak dan adik saya yang senantiasa mendoakan langkah saya.

7. Teman-teman seperjuangan yang menemani saya dari awal hingga akhir masa kuliah ini.

Kudus, ... Februari 2023

Penulis

**Ahmad Mundakir**  
NIM. 201711062



**PENGARUH FASILITAS, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL AHASS  
DI KECAMATAN KAYEN**

AHMAD MUNDAKIR  
201711062

Pembimbing 1: Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M  
2: Indah Dwi P, S.E, M.M.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**ABSTRAKSI**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh fasilitas, persepsi harga, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen pada bengkel AHASS di kecamatan Kayen. Sampel pada penelitian sejumlah 130 orang responden dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Analisis data menggunakan *SEM AMOS-20*, dengan pengambilan sampel menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel AHASS di Kecamatan Kayen. Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel AHASS di Kecamatan Kayen. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel AHASS di Kecamatan Kayen. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Bengkel AHASS di Kecamatan Kayen. Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Bengkel AHASS di Kecamatan Kayen. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Bengkel AHASS di Kecamatan Kayen dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada Bengkel AHASS di Kecamatan Kayen.

**Kata Kunci:** fasilitas, persepsi harga, kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan, kepuasan konsumen



***THE INFLUENCE OF FACILITIES, PRICE PERCEPTIONS AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION AT AHASS WORKSHOP IN KAYEN DISTRICT***

AHMAD MUNDAKIR  
201711062

Pembimbing 1: Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M  
2: Indah Dwi P, S.E, M.M.

***MURIA KUDUS UNIVERSITY***  
***FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS***  
***STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT***

***ABSTRACTION***

*The purpose of this study was to analyze the effect of facilities, price perceptions, and service quality on customer loyalty through customer satisfaction at the AHASS workshop in Kayen sub-district. The sample in the study was 130 respondents using purposive sampling technique. Data analysis used SEM AMOS-20, with sampling using a questionnaire. The results showed that facilities had a positive and significant effect on customer satisfaction at the AHASS Workshop in Kayen District. Price perception has a positive and significant effect on customer satisfaction AHASS Workshop in Kayen District. Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction AHASS Workshop in Kayen District. Facilities have a positive and significant effect on customer loyalty AHASS Workshop in Kayen District. Price perception has a positive and significant effect on customer loyalty AHASS Workshop in Kayen District. Service quality has a positive and significant effect on customer loyalty at the AHASS Workshop in Kayen District and customer satisfaction has a positive effect on customer loyalty at the AHASS Workshop in Kayen District.*

***Keywords:*** *facilities, price perception, service quality, customer loyalty, customer satisfaction*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
MOTTO dan PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAKSI.....	viii
<i>ABSTRACTION</i> .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Ruang Lingkup .....	9
1.3. Perumusan Masalah .....	10
1.4. Tujuan Penelitian .....	11
1.5. Manfaat Penelitian .....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	13
2.1. Landasan Teori .....	13
2.2. Fasilitas .....	13
2.2.1.Pengertian Fasilitas.....	13
2.2.2.Indikator Fasilitas .....	14
2.3. Persepsi Harga .....	15
2.3.1.Pengertian Persepsi Harga .....	15
2.3.2.Indikator Persepsi Harga.....	16
2.4. Kualitas Pelayanan .....	17
2.4.1.Pengertian Kualitas Pelayanan .....	17
2.4.2.Indikator Kualitas Pelayanan .....	18
2.5. Kepuasan Konsumen .....	19
2.5.1.Pengertian Kepuasan Konsumen.....	19
2.5.2.Indikator Kepuasan Konsumen .....	20
2.6. Loyalitas Pelanggan .....	21

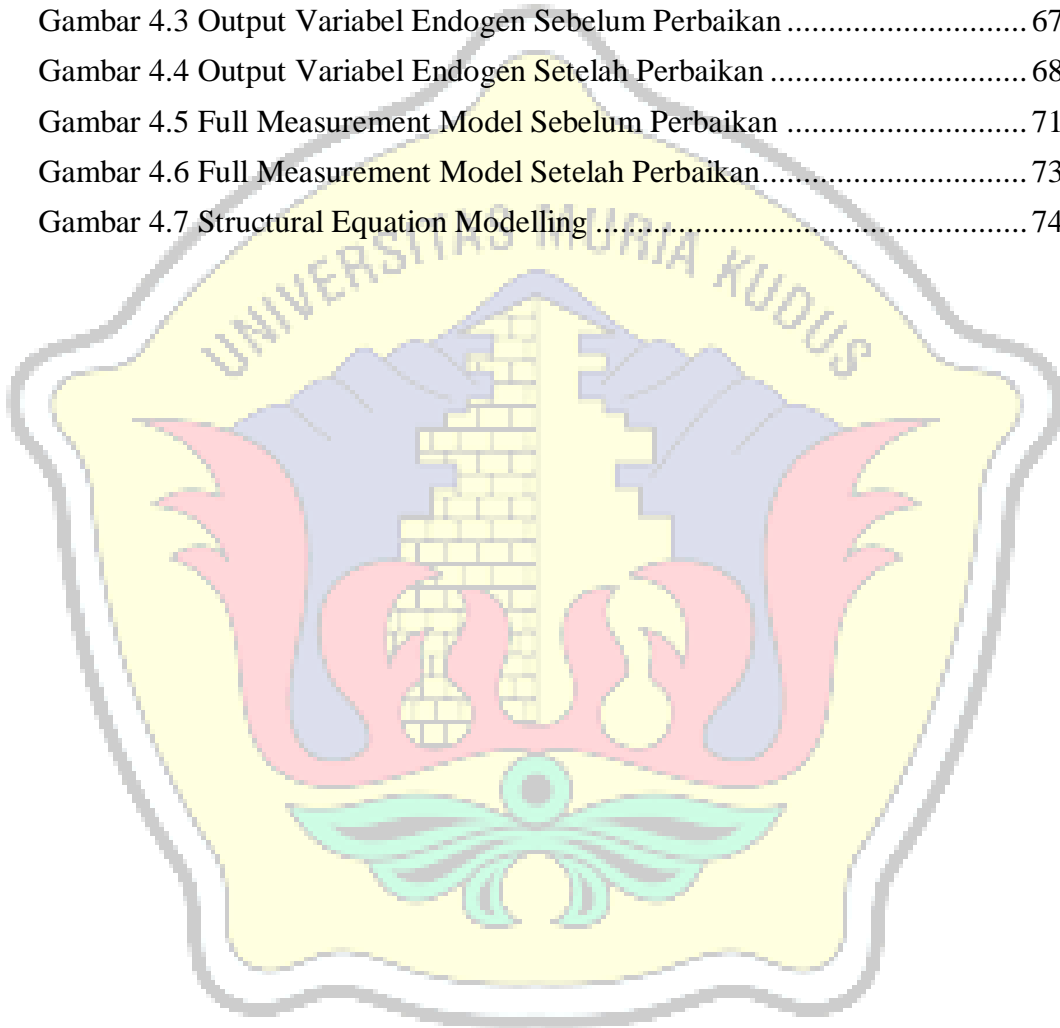
2.6.1. Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	21
2.6.2. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	22
2.7. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	22
2.8. Pengaruh Antar Variabel.....	26
2.9. Kerangka Pemikiran Teoritis dan Hipotesis.....	31
2.10. Hipotesis .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1. Rancangan Penelitian.....	34
3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	35
3.3. Jenis Data dan Sumber Data.....	38
3.4. Populasi Sampel dan Teknik Sampling .....	39
3.5. Pengumpulan Data.....	40
3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	41
3.7. Pengolahan Data.....	44
3.8. Analisis Data .....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	56
4.2. Deskripsi Responden .....	57
4.3. Analisis Data .....	60
4.4. Pembahasan.....	85
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>95</b>
5.1. Kesimpulan.....	95
5.2. Saran .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>102</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Fasilitas pada Bengkel AHASS di Kayen.....	4
Tabel 1.2 Harga Produk Bengkel Motor di Kecamatan Kayen .....	6
Tabel 3.1 <i>Goodness of Fit Index</i> .....	50
Tabel 4.1 Data Responden.....	55
Tabel 4.2 Deskriptif Variabel Fasilitas .....	56
Tabel 4.3 Deskriptif Variabel Persepsi Harga .....	57
Tabel 4.4 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....	59
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan .....	60
Tabel 4.7 Uji <i>Convergen Validity</i> .....	61
Tabel 4.8 Uji <i>Average Variance Extracted</i> variabel penelitian.....	61
Tabel 4.9 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> .....	62
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4.11 Kriteria <i>Goodness of Fit</i> Variabel Eksogen Sebelum Perbaikan ....	64
Tabel 4.12 Kriteria <i>Goodness of Fit</i> Variabel Eksogen Setelah Perbaikan .....	65
Tabel 4.13 <i>Regression Weights</i> .....	66
Tabel 4.14 Kriteria <i>Goodness of Fit</i> Variabel Endogen Sebelum Perbaikan....	67
Tabel 4.15 Kriteria <i>Goodness of Fit</i> Variabel Endogen Setelah Perbaikan .....	68
Tabel 4.16 <i>Regression Weights</i> .....	69
Tabel 4.17 Kriteria <i>Goodness of Fit</i> Variabel Full Model Sebelum Perbaikan	71
Tabel 4.18 Kriteria <i>Goodness of Fit</i> Variabel Full Model Setelah Perbaikan ..	73
Tabel 4.19 Uji Normalitas .....	75
Tabel 4.20 <i>Outlier</i> .....	76
Tabel 4.21 <i>Mahalanobis Distance</i> .....	77
Tabel 4.22 <i>Standardised Regression Weights</i> .....	78
Tabel 4.23 <i>Square Multiple Correlation</i> .....	80
Tabel 4.24 Hasil Uji Hipotesis .....	81
Tabel 4.25 Pengaruh Langsung Antar Variabel Penelitian .....	84
Tabel 4.26 Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel Penelitian .....	84
Tabel 4.27 Besar <i>Total Effect</i> .....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	29
Gambar 3.1 Diagram Jalur .....	45
Gambar 4.1 Output Variabel Eksogen Sebelum Perbaikan .....	64
Gambar 4.2 Output Variabel Eksogen Setelah Perbaikan.....	65
Gambar 4.3 Output Variabel Endogen Sebelum Perbaikan .....	67
Gambar 4.4 Output Variabel Endogen Setelah Perbaikan .....	68
Gambar 4.5 Full Measurement Model Sebelum Perbaikan .....	71
Gambar 4.6 Full Measurement Model Setelah Perbaikan.....	73
Gambar 4.7 Structural Equation Modelling .....	74



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	100
Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner.....	106
Lampiran 3 Frekuensi Data .....	110
Lampiran 4 Surat Ijin Penelitian.....	146
Lampiran 5 Surat Balasan Ijin Penelitian.....	147
Lampiran 6 Hasil Turnitin.....	148

