

ABSTRAK

Persaingan yang semakin ketat dalam industri ritel otomotif menuntut perusahaan untuk mampu menjaga kualitas pelayanan dan menetapkan harga yang kompetitif guna mempertahankan loyalitas pelanggan. Fenomena penurunan penjualan pada Impala Jaya Motor di Kabupaten Jepara menunjukkan adanya masalah pada aspek pelayanan dan persepsi harga yang ditawarkan. Kondisi tersebut menjadikan penelitian ini penting dilakukan untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan dan harga memengaruhi loyalitas pelanggan, dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan, menilai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan, serta menguji peran kepuasan pelanggan dalam memediasi hubungan antar variabel.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner terhadap konsumen Impala Jaya Motor yang dipilih sebagai sampel penelitian. Analisis data dilakukan dengan Structural Equation Modeling (SEM) yang meliputi uji validitas, reliabilitas, normalitas, Confirmatory Factor Analysis (CFA), serta uji Sobel untuk mengukur efek mediasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, serta kepuasan pelanggan terbukti berperan signifikan dalam memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan harga dengan loyalitas pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa loyalitas pelanggan dapat diperkuat melalui peningkatan kualitas pelayanan yang konsisten serta penetapan harga yang dianggap adil dan sebanding dengan manfaat yang diterima. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan pentingnya strategi peningkatan layanan dan kebijakan harga yang tepat sebagai upaya menjaga keberlangsungan bisnis serta meningkatkan daya saing Impala Jaya Motor di tengah persaingan industri otomotif.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, SEM