

## ABSTRAK

Dalam lingkungan bisnis seperti saat ini, perusahaan membutuhkan lebih dari hanya sekedar mengembangkan produk dengan kualitas yang baik, ataupun memberikan harga yang menarik serta terjangkau oleh pelanggan sasaran (*target market*), namun banyak aspek yang harus dipikirkan agar dapat bertahan dan memenangkan persaingan. Untuk itu perusahaan dituntut mampu menetapkan strategi bisnis yang tepat, salah satunya berkaitan dengan jasa (*service*) yang diberikan.

Memberikan layanan yang berkualitas merupakan strategi yang sangat penting untuk kesuksesan dan bertahan dalam persaingan saat ini. Layanan yang lebih baik akan meningkatkan kesuksesan keuangan, oleh karena itu dibutuhkan komitmen semua pihak dalam perusahaan/ organisasi untuk turut mendukung peningkatan pelayanan yang dilakukan perusahaan/ organisasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui (1) pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction* (2) pengaruh *service quality* terhadap *customer loyalty* (3) pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* (4) pengaruh *service quality* terhadap *willingness to pay more* (5) pengaruh *customer satisfaction* terhadap *willingness to pay more* (6) pengaruh *customer loyalty* terhadap *willingness to pay more* di showroom Gunawan Motor Semarang.

Penelitian dilakukan menggunakan *convenience sampling* pada minimal 100 reponden. Untuk menjawab tujuan penelitian digunakan Persamaan Model Struktural (SEM) dengan bantuan program AMOS 16.0.

Hasil penelitian ini menyimpulkan (1) terdapat pengaruh yang kuat/ signifikan antara *service quality* dan *customer satisfaction* (2) terdapat pengaruh yang kuat/ signifikan antara *service quality* dan *customer loyalty* (3) terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara *customer satisfaction* dan *customer loyalty* (4) terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara *service quality* terhadap *willingness to pay more* (5) terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara *customer satisfaction* terhadap *willingness to pay more* (6) terdapat pengaruh yang kuat/ signifikan antara *customer loyalty* dan *willingness to pay more*.

*Showroom* mobil Gunawan Motor hendaknya memberikan layanan purna jual terhadap mobil yang dijualnya. Sehingga dapat menjadi salah satu keunggulan dari *showroom* Gunawan Motor dibandingkan *showroom* mobil bekas yang lain di kota Semarang untuk meningkatkan *Customer Satisfaction* yang pada akhirnya dapat berpengaruh positif terhadap *Customer Loyalty* dan *Willingness to Pay More*.

Kata kunci : *Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Willingness to Pay More*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Penyusunan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi persyaratan mencapai sarjana strata 2 (S-2) Program Studi Manajemen pada Program Pasca Sarjana Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan tesis ini. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Hatane Samuel dan Ibu Christina Esti Susanti selaku dosen pembimbing yang telah mencurahkan banyak waktunya untuk membimbing dan memberikan pengarahan, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
2. Seluruh Dosen dan Staf Tata Usaha di Universitas Pelita Harapan Surabaya.
3. Kepada Papi, Mami, Hengky dan Tunanganku Tania yang senantiasa mendoakan dan memberikan motivasi selama penulisan tesis dan menempuh seluruh mata kuliah.
4. Kepada semua pihak yang tidak dapat langsung disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan serta penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini masih belum sempurna. Oleh karena itu penulis memohon maaf atas kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini. Semua kritik dan saran yang dapat membangun dan memperbaiki tugas akhir ini akan penulis terima dengan senang hati. Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yesus Kristus berkenan membalas kebaikan saudara-saudara semua dan semoga rancangan usaha ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Juni 2010

Penulis