

ABSTRAK
**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
RETENSI PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BENGKEL RESMI DI PT
CITRA ASRI BUANA - SUZUKI CIPUTAT**

Oleh
HIZRI YANTI
NIM: 1722015
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS OTOMOTIF

Persaingan di sektor layanan purna jual otomotif semakin ketat, menjadikan retensi pelanggan sebagai kunci keunggulan kompetitif perusahaan jasa. PT Citra Asri Buana – Suzuki Ciputat menghadapi permasalahan serius di mana tingkat retensi pelanggan servis secara konsisten belum mencapai target internal 80% selama periode 2021–2025, dengan realisasi hanya berkisar antara 46%–53% per tahun. Berdasarkan analisis keluhan pelanggan, dua faktor dominan yang memengaruhi kondisi ini adalah persepsi harga yang kurang terjangkau dan kualitas layanan yang belum memenuhi harapan pelanggan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap retensi pelanggan secara langsung maupun melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Populasi penelitian adalah pelanggan aktif layanan servis, dengan sampel sebanyak 38 responden yang dipilih menggunakan teknik *Simple Random Sampling*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif kausal dengan pengumpulan data melalui kuesioner berskala Likert, dan dianalisis menggunakan SEM-PLS melalui SmartPLS 4 yang mencakup evaluasi *outer model*, *inner model*, serta analisis mediasi *bootstrapping*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan. Harga berpengaruh signifikan terhadap retensi pelanggan dengan arah negatif, sementara kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap retensi pelanggan. Hasil pengujian mediasi menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak memediasi pengaruh harga terhadap retensi pelanggan, tetapi memediasi secara penuh pengaruh kualitas layanan terhadap retensi pelanggan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa retensi pelanggan dipengaruhi secara langsung oleh harga, sedangkan kualitas layanan memengaruhi retensi melalui kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan perlu menerapkan kebijakan harga yang kompetitif dan transparan serta meningkatkan kualitas layanan untuk memperkuat retensi pelanggan.

Kata kunci: harga, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, retensi pelanggan, SEM-PLS 4.