

Abstrak

“Judul penelitian Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Bengkel Mobil Semeru Jakarta Barat)” (Pembimbing Lia Amalia).

Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa besar kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Pada Bengkel Mobil Semeru Jakarta Barat. Variabel yang diteliti adalah Kualitas Pelayanan Harga dan Kepuasan Pelanggan. Metode yang digunakan dalam metode ini adalah Regresi linier berganda, digunakan untuk mengetahui hubungan Kualitas Pelayanan mempengaruhi terhadap Kepuasan Pelanggan dan Harga mempengaruhi terhadap Kepuasan Pelanggan.

Populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan pengguna Jasa bengkel mobil Semeru Jakarta Barat, sampel di ambil menggunakan Metode *Quota sampling* sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *nonprobability sampling* Metode analisis yang digunakan Regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsungnya antar variabel

Hasil penelitian menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antar kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial, terdapat pengaruh signifikan harga terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Terdapat pengaruh signifikan dan positif, antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan secara simultan, pada Bengkel Mobil Semeru Jakarta Barat.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Harga, Kepuasan pelanggan

Abstract

"The title of the study Analysis of Effect of Service Quality and Price Satisfaction Customer (Case Study On Car Repair Semeru West Jakarta)" (Supervised Lia Amalia).

This study aims to look at how much the quality of service and price to customer satisfaction In Car Repair Semeru West Jakarta. The variables studied were Price Service Quality and Customer Satisfaction. Methods used in this method is a multiple linear regression was used to determine the relationship affect the Quality of Service Customer Satisfaction and Customer Satisfaction influence on the price.

The population in this study is the user customer service auto repair shop Semeru West Jakarta, a sample taken using Method Quota sampling of 100 respondents by using a sampling technique nonprobability analyst sampling method used multiple linear regression to determine the effect of direct and indirect influence between variables

The results stated that there is no significant influence between service quality to customer satisfaction partially, there is a significant influence on the price of customer satisfaction partially. There is a significant and positive influence, between service quality and price to customer satisfaction simultaneously, at Semeru Service Station in West Jakarta.

Keywords: quality of service, price, customer satisfaction