

ABSTRAK

YANUAR PERDANA, 2013 SKRIPSI, Judul “Analisis Pengaruh Harga Lokasi dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan bengkel Srijaya Mobil Jakarta”

Pembimbing : Drs Dihin Septyanto, MM

Kata kunci : Harga, Lokasi, Kualitas pelayanan, Kepuasan

Bengkel Srijaya Mobil adalah salah satu bengkel yang sedang berkembang di Jakarta saat ini. Di tengah persaingan bisnis yang di rasakan semakin ketat sekarang ini, bengkel Srijaya Mobil harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya. Srijaya Mobil harus membuat beberapa perbaikan dan inovasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Metode pengambilan sampel yang di gunakan adalah metode Slovin. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang pelanggan dari Bengkel Srijaya Mobil Jakarta dan kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data secara kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif meliputi: uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F, serta analisis koefisien determinasi. Analisis kualitatif merupakan interpretasi dari data-data yang diperoleh dalam penelitian serta hasil pengolahan data yang sudah dilaksanakan dengan memberi keterangan dan penjelasan.

Data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = (-1.237) + 0,351X_1 + 0,253X_2 + 0,298X_3$$

Dimana variabel Kepuasan Pelanggan (Y), variabel Harga (X₁), variabel Lokasi (X₂) dan variabel Kepuasan Pelanggan (X₃). Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa ketiga variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa ketiga variabel independen yang diteliti secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan. Angka *Adjusted R Square* sebesar 0,559 menunjukkan bahwa 58,4 persen variabel Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 44,1 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini