

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN JASA
CUCI MOTOR DI AR GARAGE
SINGARAJA**

Oleh

Putu Slamet Widyantara, NIM 1817041098

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh (1) kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan terhadap kepuasan pelanggan (2) kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (3) pengalaman pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Subjek dari penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pembelian jasa pada AR Garage Singaraja. Sedangkan objek dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan, pengalaman pelanggan, dan kepuasan pelanggan. Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif kausal. Data dikumpulkan dengan kuisioner, selanjutnya dianalisis dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa cuci motor AR Garage Singaraja (2) kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa cuci motor AR Garage Singaraja (3) pengalaman pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa cuci motor AR Garage Singaraja.

Kata kunci : kualitas pelayanan, pengalaman pelanggan, kepuasan pelanggan.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN JASA
CUCI MOTOR DI AR GARAGE
SINGARAJA**

Oleh

Putu Slamet Widyantara, NIM 1817041098

Jurusan Manajemen

ABSTRACT

This research aims to examine the influence of (1) service quality and customer experience on customer satisfaction (2) service quality on customer satisfaction (3) customer experience on customer satisfaction. The subjects of this research are consumers who purchase services at AR Garage Singaraja. Meanwhile, the objects of this research are service quality, customer experience and customer satisfaction. The research design used is causal quantitative research. Data was collected using a questionnaire, then analyzed using multiple linear regression analysis. The results of the research show that (1) service quality and customer experience have a significant effect on customer satisfaction of the AR Garage Singaraja motorbike washing service (2) customer satisfaction has a significant effect on customer satisfaction of the AR Garage Singaraja motorbike washing service (3) customer experience has a significant effect on customer satisfaction of the service AR Garage Singaraja motorbike wash.

Keywords: service quality, customer experience, customer satisfaction