

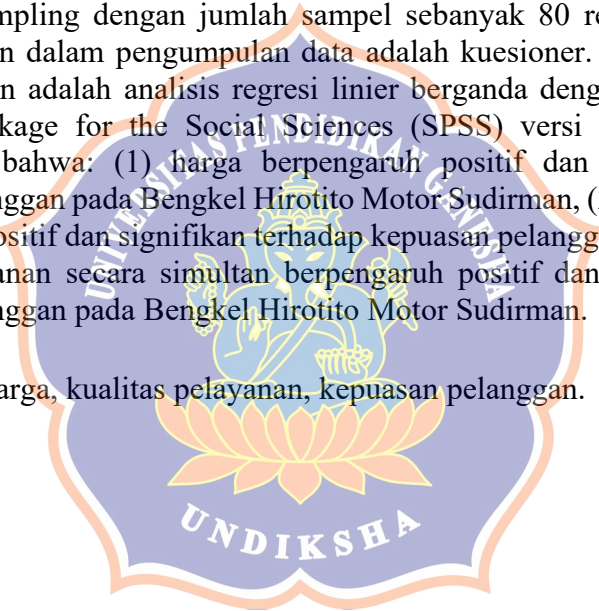
PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HIROTITO MOTOR SUDIRMAN

**Oleh
Winda Kurniasih, NIM : 2217041202**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Hirotito Motor Sudirman. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang pernah melakukan servis kendaraan di Bengkel Hirotito Motor Sudirman. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah probability sampling dengan jumlah sampel sebanyak 80 responden. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan program Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Hirotito Motor Sudirman, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan (3) harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Hirotito Motor Sudirman.

Kata kunci: harga, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.



***THE INFLUENCE OF PRICE AND SERVICE QUALITY
ON CUSTOMER SATISFACTION AT
HIROTITO MOTOR SUDIRMAN***

By

Winda Kurniasih, NIM 2217041202

Management Study

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of price and service quality on customer satisfaction at Hirotito Motor Sudirman Workshop. This research is a quantitative study. The population in this study were all customers who had serviced their vehicles at Hirotito Motor Sudirman Workshop. The sampling technique used was probability sampling with a total sample of 80 respondents. Data collection was carried out using a questionnaire. The data analysis technique used was multiple linear regression analysis with the help of the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 25 program. The results of this study indicate that: (1) price has a positive and significant effect on customer satisfaction at Hirotito Motor Sudirman Workshop, (2) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, and (3) price and service quality simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction at Hirotito Motor Sudirman Workshop.

Keywords: price, service quality, customer satisfaction.

