

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA, FASILITAS DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL TUNAS DAIHATSU PONDOK GEDE

Oleh
Augustin Mutia Zada
NIM : 1720080
Administrasi Bisnis Otomotif

Penelitian yang dilakukan ini memiliki tujuan untuk menganalisis dan membuktikan apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa, Fasilitas dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada bengkel Tunas Daihatsu Pondok Gede. Penelitian ini menggunakan variabel Eksogen Kualitas Pelayanan Jasa (X1), Fasilitas (X2) dan Persepsi Harga (X3) serta variabel Endogen Kepuasan Pelanggan (Y). Sampel pada penelitian ini sebanyak 30 responden yang merupakan *customer*/pelanggan rutin Bengkel Tunas Daihatsu Pondok Gede tahun 2023. Penentuan sampel *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling* dengan Metode analisis deskriptif dan analisis inferensial dengan menggunakan aplikasi SmartPLS. Hasil Penelitian ini yaitu nilai *t-statistic* sebesar 3,521 ($3,521 \geq 1,96$) dimana nilai *p-values* 0,000 ($0,000 \leq 0,05$) dengan hasil hipotesa penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Jasa berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, Fasilitas berpengaruh positif secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai *t-statistic* sebesar 2,745 ($2,745 \geq 1,96$) dimana nilai *p-values* 0,041 ($0,041 \leq 0,05$) dan Persepsi Harga berpengaruh positif secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai *t-statistic* sebesar 3,269 ($3,269 \geq 1,96$) dimana nilai *p-values* 0,001 ($0,001 \leq 0,05$).

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Jasa, Fasilitas, Persepsi Harga, Kepuasan Pelanggan dan SMARTPLS