

## ABSTRAK

# PENGARUH LOKASI *DEALER* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT WAHANA INDO TRADA KIA PULO GADUNG

Oleh  
**Romadhon Satriya Pambudi**  
NIM : 1720056  
(Administrasi Bisnis Otomotif)

Perkembangan industri otomotif di Indonesia yang bersifat fluktuatif dimana dari tahun 2021 hingga 2023 mengalami kenaikan dan penurunan. Pada tahun 2021 akumulasi *wholesales* pada jenis kendaraan *passanger car* dan *commercial vehicle* sejumlah 887,020, pada tahun 2022 1,048,040 dan di tahun 2023 mengalami penurunan menjadi 1,005,802 lebih sedikit 42,238 unit dibandingkan tahun 2022. Hal tersebut membuktikan bahwa tingginya masyarakat di sektor otomotif pada *service* kendaraan untuk mendapatkan rasa aman dan nyaman pada kendaraan saat berkendara. Penelitian ini didasarkan pada permasalahan yang muncul pada *Service* di *Dealer* KIA Pulo Gadung, hal tersebut dapat dilihat dari *Unit Entry* yang pada tahun 2022 ke 2023, dari yang berjumlah 2089 menjadi 2016 dengan penurunan 71 unit (3%). Penelitian ini bertujuan untuk mencari adakah pengaruh lokasi *dealer*, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan *service* di *Dealer* KIA. Pada penelitian ini peneliti mengambil populasi pada pelanggan KIA Pulo Gadung tahun 2023 dengan jumlah 2016, pengambilan sampel menggunakan *Probability Sampling* dengan pendekatan *Proportionate Stratified Random Sampling* dan ditemukan jumlah sampel yaitu 96. Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda dan pengolahan data menggunakan bantuan aplikasi SPSS 25. Dari hasil analisis dan pengolahan data ditemukan bahwa secara parsial hasil menunjukkan bahwa masing-masing variabel X berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y dengan hasil perhitungan, variabel Lokasi *Dealer* bernilai 3,270 dengan nilai signifikansi 0,002 dan variabel Kualitas Pelayanan bernilai 4,737 dengan nilai signifikansi 0,000 artinya masing-masing variabel memiliki nilai lebih besar dari nilai t-tabel yaitu 1,986 dengan tingkat kepercayaan 0,05 atau 5%, sehingga dari pengolahan data tersebut terdapat pengaruh pada variabel lokasi *dealer* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Sedangkan secara simultan pengaruh Lokasi *Dealer* (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) terdapat adanya pengaruh dengan nilai f-hitung sebesar 39,945. Artinya nilai f-hitung 39,945 lebih besar dari f-tabel yaitu 3,09 sehingga hasil dari pengolahan data tersebut terdapat adanya pengaruh yang signifikan secara simultan.

**Kata Kunci : Lokasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan**