

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *SERVICE* MOBIL TOYOTA PADA PT ASTRA INTERNASIONAL TBK – TOYOTA AUTO2000 KELAPA GADING

Oleh
Tiara Putri
NIM : 1721026
(Administrasi Bisnis Otomotif)

Persaingan pada industri otomotif, terutama perusahaan kendaraan roda empat membuat banyaknya merek kendaraan roda empat menjadi beragam dan mengakibatkan pelanggan memiliki banyak pilihan. Dalam upaya menghadapi persaingan tersebut PT Astra Internasional Tbk – Toyota Auto2000 Kelapa Gading harus memiliki strategi agar dapat mempertahankan kepuasan pelanggan, namun dilihat dari bulan Januari-Mei 2024 masih adanya ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas yang menyebabkan perusahaan melakukan peningkatan guna untuk mempertahankan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan *service* mobil Toyota pada PT Astra Internasional Tbk – Toyota Auto2000 Kelapa Gading. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini berjumlah 6.493 pelanggan. Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan *non probability sampling* dengan teknik pengambilan sampling menggunakan *purposive sampling*. Sampel ditentukan dengan menggunakan rumus *slovin* didapat 108 responden. Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan staf dan evaluasi layanan secara berkala, serta memperhatikan pemeliharaan pelayanan yang optimal dan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan Analisis
Regresi Linear Berganda.**