

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *SERVICE* DAN FASILITAS PENDUKUNG *SERVICE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA *SERVICE* DI PT. ARISTA JAYA LESTARI-WULING ARISTA CIKARANG

Oleh

Azzah Luthfajri Rahmayati

1718013

Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif

Penelitian ini dilakukan memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan *service* (X1) dan Fasilitas pendukung *service* (X2) terhadap Kepuasan Konsumen pengguna jasa *service* di PT. Arista Jaya Lestari-Wuling Arista Cikarang. Fasilitas pendukung *service dealer* yang termasuk ke dalam penelitian ini yaitu, ruang tunggu, tempat parkir, peralatan dan perlengkapan bengkel yang lengkap, dan toilet. Responden dalam penelitian ini yaitu konsumen yang melakukan *service* di PT. Arista Jaya Lestari-Wuling Arista Cikarang. Jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian yaitu 100 responden dengan kriteria yaitu memiliki mobil Wuling dan melakukan *service* di PT. Arista Jaya Lestari-Wuling Arista Cikarang. Penelitian ini menggunakan teknik sampel yaitu *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner, observasi dan studi kepustakaan. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis regresi berganda serta menggunakan alat bantu SPSS Versi 26. Dalam penelitian ini menggunakan data primer dari kuesioner yang disebar dan observasi serta data sekunder didapatkan dari buku-buku dan penelitian terdahulu. Hasil persamaan analisis regresi berganda yang didapatkan dalam penelitian ini yaitu $Y = 4,133 + 0,217 + 0,158$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen dan variabel fasilitas pendukung *service* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen berdasarkan uji t. Berdasarkan hasil uji f diperoleh hasil f_{hitung} sebesar 30,133, maka $f_{hitung} 30,133 > 3,090 f_{tabel}$. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan *service* dan fasilitas pendukung *service* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Pada koefisien determinasi antara variabel kualitas pelayanan *service* dan variabel fasilitas pendukung *service* terhadap variabel kepuasan konsumen PT. Arista Jaya Lestari-Wuling Arista Cikarang sebesar 38,3%.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan *service*, Fasilitas pendukung *service*, dan Kepuasan Konsumen