ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN *SERVICE GENERAL REPAIR* DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT DIPO INTERNASIONAL PAHALA OTOMOTIF MITSUBISHI GATOT SUBROTO

Oleh
Kusnul Khotimah
NIM: 1718065
(Administrasi Bisnis Otomotif)

PT Dipo Internasional Pahala Otomotif Mitsubishi Gatot Subroto bergerak dibidang Dealer yang mana dalam menjalankan bisnisnya melakukan penjualan unit kendaraan, penjualan jasa *service* dan penjualan suku cadang (*sparepart*). Dalam rentang tahun 2019 hingga tahun 2021 penjualan jasa *service* khususnya dalam *service general repair* mengalami penurunan. Dalam tahun 2021 penjualan mencapai 4.618 unit kendaraan yang tercatat menggunakan jasa *service general repair* di Mitsubishi Dipo Gatot Subroto. Terjadinya penurunan atau kenaikan jumlah penjualan diduga dipengaruhi oleh variabel pelayanan *service general repair* dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan, dan dalam penelitian ini dibuktikan bahwa terdapat pengaruh dilihat dari hasil persamaan regresi yang didapatkan dalam penelitian ini yaitu $Y=7,095 + 0,214X_1 + 0,504X_2$. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan *service general repair* dan lokasi baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan. Responden atau subjek dalam penelitian ini yakni pelanggan yang menggunakan jasa *service* pada Dealer Mitsubishi Dipo Gatot Subroto. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian variabel pelayanan service general repair (X1) berpengaruh secara signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y) berdasarkan uji t, dimana nilai $t_{hitung} = 4,624 > t_{tabel} = 1,984$. Hasil penelitian variabel Lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan hasil uji t, dimana nilai $t_{hitung} = 5,291 > t_{tabel} = 1,984$. Kemudian berdasarkan hasil uji F yang telah dilakukan, nilai $f_{hitung} = 54,99 > f_{tabel} = 3,09$ sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan pada variabel pelayanan *service general repair* (X1) dan lokasi (X2) terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa *service* pada PT Dipo Internasional Pahala Otomotif Mitsubishi Gatot Subroto. Pada uji koefisien determinasi (R2) diperoleh hasil sebesar 53,1% dari variabel independen pelayanan service general repair dan lokasi, dimana hasil ini hanya mampu menerangkan variasi dari kepuasan pelanggan sebesar itu, sedangkan untuk 46,9% diterangkan oleh variabel lain diluar variabel independen pada penelitian ini.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Pelayanan *Service General Repair*, Lokasi