

## **LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN**

Saya mahasiswa Politeknik STMI Jakarta yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Evita Tri Hidayati

NIM : 1717078

Program Studi : D-IV Administrasi Bisnis Otomotif

Dengan ini menyatakan bahwa hasil karya Tugas Akhir yang saya buat dengan judul:

**“PENGARUH FASILITAS DAN HARGA SERVIS BERKALA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. ANZON AUTO LESTARI”**

- a) Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan beberapa literature pustaka, jurnal dan penelitian terdahulu, survei lapangan, serta diskusi maupun asistensi dosen pembimbing dan pihak industri.
- b) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasi atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan/Sarjana di Politeknik STMI Jakarta atau Perguruan Tinggi lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang digunakan sebagai referensi dengan mencantumkan sumbernya pada karya Tugas Akhir ini.
- c) Bukan merupakan karya tulis hasil terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera dalam referensi pada Tugas Akhir ini.

Jika saya terbukti tidak memenuhi apa yang telah saya nyatakan seperti diatas, saya siap menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 20 September 2021

Yang membuat pernyataan

Evita Tri Hidayati

## **ABSTRAK**

Indonesia tercatat sebagai negara yang memiliki industri manufaktur terbesar kedua di ASEAN setelah Thailand. Kekuatan industri otomotif di Indonesia dapat dilihat dari banyaknya perusahaan otomotif terkenal di dunia yang membuka dan meningkatkan kapasitas produksinya di Indonesia, seperti Toyota, Suzuki, Hyundai, Wuling, dsb. PT. Anzon Auto Lestari merupakan salah satu cabang perusahaan dari Anzon Group yang berfungsi sebagai sub-dealer produk Toyota dari PT. Astra Internasional untuk daerah Tambun. PT. Anzon Auto Lestari menyediakan pelayan berupa: penjualan unit kendaraan, servis kendaraan, serta penjualan suku cadang.

Setiap perusahaan selalu berusaha untuk mempengaruhi calon pelanggan potensialnya agar dapat membeli produk yang ditawarkan oleh perusahaan sehingga tujuan dari perusahaan dapat tercapai. Hal yang sama pun dilakukan oleh PT. Anzon Auto Lestari. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari fasilitas dan harga servis berkala terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Anzon Auto Lestari. Penelitian ini dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner pernyataan kepada 70 responden, kemudian dari data tersebut diolah dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, didapatkan suatu kesimpulan bahwa fasilitas dan harga servis berkala memberikan pengaruh yang positif dan signifikan, baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga hal yang sebaiknya dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya adalah dengan meningkatkan kualitas dari kedua aspek tersebut.

**Kata Kunci:** Fasilitas, Harga, Kepuasan Pelanggan