

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Service Berkala dan Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Pelanggan Tunas Toyota Radin Inten. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Subyek penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan service di Tunas Toyota Radin Inten dengan jumlah sampel sebanyak 95 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis yang digunakan yaitu regresi berganda dengan dibantu aplikasi SPSS Ver. 24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Service Berkala terhadap Kepuasan Pelanggan pada sasaran dengan hasil uji t. Dengan nilai t hitung sebesar 5,235 lebih besar dari t tabel 1,798 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Pelanggan dengan hasil uji t. Dengan nilai t hitung sebesar 5,832 lebih besar dari t tabel sebesar 1,798 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Terdapat pengaruh Kualitas Service Berkala dan Fasilitas Ruang Tunggu secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Tunas Toyota Radin Inten, hal ini searah dengan hasil uji F. Dengan nilai f hitung 94,987 lebih besar dari nilai f tabel 3,10 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 dengan persamaan regresi $Y = 1,798 + 0,424X_1 + 0,472X_2$.

Kata Kunci: Kualitas Service Berkala, Fasilitas Ruang Tunggu, Kepuasan Pelanggan