

**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
SERVICE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA PT. HONDA NUSANTARA BEKASI)”**

Fanny Syahirah 1717016

ABSTRAK

PT. Honda Nusantara Bekasi merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang mobil Honda, yang berdiri pada tanggal 12 Juni 2017. PT. Honda Nusantara Bekasi selalu mengalami penurunan penjualan pada 2 tahun terakhir tahun 2019-tahun 2020.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan dari PT. Honda Nusantara Bekasi. Penelitian ini menggunakan data primer yang bersumber dari kuesioner penelitian yang disebarakan kepada 100 responden. Data yang diperoleh dari analisis dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolonieritas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi, koefisien determinasi, uji F simultan dan uji t parsial dengan cara manual dan bantuan program SPSS versi 24,00

Dari hasil penelitian ini diperoleh persamaan regresi $Y = 3,730 + 0,177 X_1 + 0,545 X_2$ yang artinya adalah nilai a menunjukkan, apabila asa variabel bebas (Kualitas Pelayanan dan Harga Service) maka variabel terikat (Kepuasan Pelanggan) yaitu sebesar 3,730 nilai b1 yang merupakan kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan nilai b2 yang merupakan harga service memberikan positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi diperoleh sebesar 52,8% dan 47,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga Service, Kepuasan Pelanggan