

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERVICE PADA PT INDOMOBIL MULTI TRADA (DEALER SUZUKI BINTARO)

Oleh

Sabbyl Agusta Nendar Alhakim

NIM : 1718031

(Program Studi : Administrasi Bisnis Otomotif)

Dealer Suzuki Indomobil Bintaro merupakan salah satu perusahaan yang menjalankan kegiatan bisnisnya yaitu 3S (Sales, Service, Sparepart) khusus produk Suzuki. Dalam menjalankan kegiatan bisnisnya, perusahaan mengalami masalah kepuasan pelanggan yang tidak dapat mencapai target 3S (Sales, Service, Sparepart) yang telah ditetapkan perusahaan. Oleh karena itu penulis tertarik mengambil penelitian pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan persepsi harga (X_2) terhadap kepuasan pelanggan pada Dealer Suzuki Indomobil Multi Trada Bintaro. Penelitian ini dilakukan di Dealer Suzuki Indomobil Multi Trada Bintaro dengan tujuan (1) untuk mengetahui pengaruh secara signifikan Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), (2) untuk mengetahui pengaruh secara signifikan Persepsi Harga (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y), (3) untuk mengetahui pengaruh secara simultan kualitas pelayanan (X_1) dan Persepsi Harga (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran instrumen berupa kuesioner/g-form kepada 92 pelanggan Dealer Suzuki Indomobil Multi Trada Suzuki Bintaro dengan metode sampel jenuh dengan memakai seluruh jumlah populasi 92 pelanggan untuk dijadikan sampel. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu regresi berganda yang dibantu dengan aplikasi SPSS versi 26. Hasil analisis yang didapat adalah sebagai berikut : (1) Kualitas Pelayanan secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai T hitung sebesar 3,494. (2) Persepsi harga secara langsung berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai T hitung sebesar 7,097. (3) Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga secara langsung berpengaruh simultan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai F hitung sebesar 61,974 dengan persamaan regresi $Y = 2,585 + 0,103 X_1 + 0,315 X_2$

Kata kunci: $Y = 2,585 + 0,103 X_1 + 0,315 X_2$. Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Kepuasan Pelanggan