

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Service dan Harga Service Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Indomobil Trada Nasional Nissan Gading Serpong. Jenis data yang digunakan adalah kuantitatif. Teknik sampel yang digunakan adalah Accidental Sampling dengan jumlah responden sebanyak 85. Adapun metode analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linear berganda, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis penelitian. Dari hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan service mempunyai nilai koefisien regresi sebesar 0,318, nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $5,501 > 1,989$ ) dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Menurut perkiraan jika kualitas pelayanan service meningkat sebesar 1 satuan maka kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 0,318. Hasil analisis menunjukkan harga service memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,171, nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $2,968 > 1,989$ ) dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $0,004 < 0,05$ ). Artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Dengan tafsiran, jika harga service meningkat sebesar 1 satuan maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,171. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan service dan harga service secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai kontribusi sebesar 0,387, nilai Fhitung sebesar  $25,920 > 3,108$ , nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Kualitas pelayanan service dan harga service secara simultan memiliki kemampuan menjelaskan variabel kepuasan pelanggan sebesar 37,2% sedangkan sisanya sebesar 62,8 % dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Service, Harga Service, Kepuasan Pelanggan**