

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Servis terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Srikandi Diamond Motors – Mitsubishi Srikandi Cikampek. Penelitian ini menggunakan dua variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X1) dan biaya servis (X2) dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan (Y). Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data primer yaitu kuesioner meliputi hasil jawaban responden PT Srikandi Diamond Motors yang dijadikan sampel. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pelanggan yang melakukan servis di tahun 2020 sebanyak 173 pelanggan dan diambil sampel menggunakan rumus *slovin* sebesar 121 pelanggan, serta Teknik sampling menggunakan *non probability sampling* yaitu *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} 4,509 > t_{tabel} 1,98027$ yang artinya kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y). Kemudian nilai $t_{hitung} 3,979 > t_{tabel} 1,98027$ untuk biaya servis (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y). Selain itu, nilai $f_{hitung} 87,167 > f_{tabel} 3,07$ yang artinya kualitas pelayanan dan biaya servis secara signifikan berpengaruh simultan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Biaya Servis, Kepuasan Pelanggan, Analisis Regresi Berganda