

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT KARABHA PERKASA

SITI AISYAH (1717071)

PT Karabha Perkasa - Isuzu Karabha Pulogadung merupakan perusahaan yang bergerak dalam sektor otomotif. Dimana perusahaan ini adalah dealer resmi kendaraan Isuzu yang melayani *Sales, Service dan Sparepart*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data keluhan pelanggan PT Karabha Perkasa periode 2020 serta data penjualan pada tahun 2019 dan 2020. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan Uji *Validitas* dan Uji *Reliabilitas* Serta Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Uji Normalitas, Uji *Multikolinearitas*, Uji *Heterokedastisitas* dengan menggunakan *Analisis Linear Regresi Berganda dan Koefisien Determinasi* kemudian Uji Hipotesisnya menggunakan Uji T dan Uji F dan serta data yang dipakai dalam penelitian menggunakan data kuantitatif.

Setelah dilaksanakan penelitian berdasarkan hasil uji t dapat diketahui variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan dan variabel Fasilitas juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya penelitian yang dihasilkan dari uji F menghasilkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  hal tersebut menunjukkan jika terdapat pengaruh secara simultan pada variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. Selanjutnya pada uji determinasi ( $R^2$ ) terdapat pengaruh sebesar 56.5% dari variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Fasilitas ) terhadap variabel dependen ( Kepuasan Pelanggan).

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan***