

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga *Service* terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Mobil Mitsubishi Pajero pada Bengkel PT Batavia Bintang Berlian Pulo Gadung

Nidya Macika Lysandra (1717039)

Abstrak

PT Batavia Bintang Berlian adalah perusahaan yang bergerak di bidang otomotif termasuk dalam penjualan serta perawatan kendaraan khususnya merek Mitsubishi. Perusahaan menghadapi suatu permasalahan yaitu rendahnya tingkat kepuasan pelanggan pengguna mobil Mitsubishi Pajero yang disebabkan karena masih adanya keluhan dari pelanggan terkait kualitas pelayanan dan harga *service*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga *service* baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan pengguna mobil Mitsubishi Pajero pada Bengkel PT Batavia Bintang Berlian. Dalam penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan harga *service* (X_2), serta variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan (Y). Sampel pada penelitian ini sebanyak 82 responden yang merupakan pelanggan pengguna mobil Mitsubishi Pajero pada Bengkel PT Batavia Bintang Berlian dan penentuan sampel dilakukan dengan *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien regresi (b_1) sebesar 0,238 dan nilai t hitung (3,836) > t tabel (1,99006) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan harga *service* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien regresi (b_2) sebesar 0,497 dan nilai t hitung (4,665) > t tabel (1,99006) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Kualitas pelayanan dan harga *service* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai F hitung (86,972) > F tabel (3,11) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

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