

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA SERVICE (BENGKEL) PADA PT TUNAS RIDEAN TBK - TOYOTA KEBAYORAN LAMA

M. Nugraha Julio Armansyah (1717011)

Abstrak

PT Tunas Ridean Tbk - Toyota Kebayoran Lama merupakan perusahaan dealer otomotif yang menjalankan fungsi 3S (Sales, Service, Sparepart). Sebagai peneliti ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Service (bengkel) PT Tunas Toyota Kebayoran Lama. Dalam penelitian ini menggunakan 2 variabel independen dan 1 variabel dependen dengan kualitas pelayanan sebagai (X_1) dan variabel persepsi harga sebagai (X_2) serta kepuasan pelanggan jasa service bengkel sebagai (Y). Objek dalam penelitian ini adalah kepuasan jasa service bengkel dan subjek dalam penelitian ini adalah Pelanggan Jasa Service (bengkel) pada PT Tunas Toyota Kebayoran Lama. Populasi dalam penelitian ini sebesar 100 responden, lalu dijadikan sampel menggunakan teknik slovin sebesar 80 responden. Hasil data yang didapatkan berupa hasil data primer dari kuesioner, observasi dan wawancara serta data sekunder yang diperoleh dari literatur-literatur terdahulu. Dalam metode analisis ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil dari perhitungan metode regresi berganda X_1 dan X_2 terhadap Y yang telah diolah dalam penelitian ini adalah $Y = -0,132 + 0,141X_1 + 0,228X_2$. Didapatkan hasil bahwa X_1 dan X_2 bersamaan berpengaruh pada kepuasan pelanggan (Y).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Kepuasan Pelanggan