

ABSTRAK

PENGARUH PERSONAL SELLING DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MOTOR HONDA BEAT DI KARAWANG

Oleh

Kautsar Mirsa

NIM: 1714039

[Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif]

Astra Honda Motor merupakan perusahaan yang bergerak di bidang otomotif dan merupakan agen tunggal pemegang merk Honda khusus nya produk kendaraan bermotor Honda jenis kendaraan berroda dua (Sepeda Motor), dalam menjalankan bisnis nya, perusahaan mengalami masalah kinerja karyawan yang mengakibatkan kurang maksimalnya kepuasan pelanggan terhadap perusahaan. Oleh karena itu penulis tertarik mengambil penelitian *Personal Selling* (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan. penelitian ini dilakukan di Astra Honda Motor dengan tujuan (1) untuk mengetahui pengaruh secara parsial *Personal Selling* (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y). (2) untuk mengetahui pengaruh secara parsial kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). (3) untuk mengetahui pengaruh secara simultan *Personal Selling* (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran instrumen penelitian yang berupa kuesioner kepada 26 pelanggan Astra Honda Motor. dengan memakai metode sampel Slovin dengan memakai jumlah responden sebanyak 26 orang untuk dijadikan sampel. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu regresi berganda yang dibantu dengan aplikasi SPSS versi 25. Hasil analisis yang didapat adalah sebagai berikut : (1) *Personal Selling* secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai T hitung sebesar 2,242. (2) kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai T hitung sebesar 2,253. (3) Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi secara langsung berpengaruh simultan terhadap Kinerja Karyawan dengan nilai F hitung sebesar 1.960 dengan persamaan regresi $\hat{Y} = 1,960 + 0,275 X_1 + 0,128 X_2$

Kata Kunci : $\hat{Y} = 1,960 + 0,275 X_1 + 0,128 X_2$, *Personal Selling*, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan