

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN HARGA *SERVICE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT DIPO INTERNASIONAL PAHALA OTOMOTIF

Oleh :

Ainin Salsabila

NIM : 1717101

(Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif)

Dengan kondisi bisnis otomotif yang terus berkembang perusahaan harus mampu meningkatkan penjualan unit kendaraan maupun unit masuk *service*. Sehingga dilakukan penelitian ini yang memiliki tiga tujuan, yang pertama adalah untuk menentukan besarnya pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Mitsubishi Pondok Indah. Kedua, untuk menentukan besarnya pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Mitsubishi Pondok Indah. Ketiga, untuk menentukan besarnya pengaruh pelayanan prima dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Mitsubishi Pondok Indah. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kuesioner dengan pendekatan kuantitatif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pelayanan prima tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga *service* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan pelayanan prima dan harga *service* secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Harga *Service*, Kepuasan Pelanggan, Analisis Regresi Linier Berganda