

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI *SERVICE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT INDOMOBIL TRADA NASIONAL – DEALER KIA BEKASI)**

Oleh  
**Putri Syifa Zahirah**  
**NIM : 1718055**  
**Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif**

Perkembangan dunia industri di era globalisasi ini memiliki persaingan antar perusahaan yang semakin ketat, khususnya pada industri kendaraan roda empat. Persaingan kompetitif di segala bidang usaha dapat dimenangkan apabila perusahaan mampu menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Hal tersebut mengakibatkan produsen kendaraan khususnya roda empat atau lebih di Indonesia berlomba-lomba untuk meningkatkan segala aspek yang ada untuk dapat memenuhi keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan di PT Indomobil Trada Nasional – Dealer KIA Bekasi. Penelitian dilakukan menggunakan metode kuantitatif. Sampel pada penelitian berjumlah 70 responden dengan metode korelasi berganda pada pelanggan servis PT Indomobil Trada Nasional – Dealer KIA Bekasi. Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan regresi berganda dengan aplikasi SPSS versi 25. Memiliki hasil penelitian Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ) dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,515 serta Promosi Service ( $X_2$ ) memiliki pengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ) dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 7,301 dan variable Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Promosi Service ( $X_2$ ) memiliki pengaruh simultan terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ) dengan hasil uji F sebesar 55,517 memiliki persamaan regresi  $Y = 2,839 + 0,132X_1 + 0,518X_2$ .

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi, Kepuasan Pelanggan.**