

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA *SERVICE* BERKALA MOBIL NISSAN GRAND LIVINA PADA PT MIMOSA PUTRA ABADI, NISSAN DATSUN BEKASI BARAT

Oleh

Nadia Paulina Manurung

NIM: 1718102

Administrasi Bisnis Otomotif

Semakin berkembang industri otomotif mobil di Indonesia membuat pangsa pasar terus meningkat dari tahun ke tahun membuat perusahaan berusaha mempertahankan pelanggan yang ada. Kualitas pelayanan dan persepsi harga yang memuaskan adalah suatu keinginan dan keyakinan dari harapan semua pelanggan. Oleh sebab itu, perusahaan harus mengoptimalkan pelayanan yang baik demi memuaskan kepuasan pelanggan paling utama dengan kualitas pelayanan dan persepsi harga yang bagus akan memberikan kesan terbaik atas kinerja perusahaan. Metode analisis yang digunakan merupakan regresi linear berganda. Rencana sampel yang digunakan adalah 81 responden merupakan pelanggan yang pernah memakai jasa *service* Nissan Grand Livina di PT Mimosa Putra Abadi, Nissan Datsun Bekasi Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien regresi (b_1) sebesar 0,270 dan nilai t hitung (3,973) > t tabel (1,98969) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien regresi (b_2) sebesar 0,409 dan nilai t hitung (5,113) > t tabel (1,98969) 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 (100,735) > F tabel (3,11) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Jasa *Service*, Kepuasan Pelanggan.