

## **ABSTRAK**

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT ASCO DWI MOBILINDO BEKASI**

Oleh

**Thalia Permata Sari Sianipar**

**NIM : 1716013**

**(Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif)**

PT ASCO Dwi Mobilindo Bekasi atau biasa disebut dengan ASCO adalah merupakan salah satu anak perusahaan yang bergerak di bidang otomotif dan salah satu distributor kendaraan merek Isuzu di Indonesia. Produk Isuzu yang paling laris adalah Isuzu Panther. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Asco Dwi Mobilindo Bekasi, kemudian untuk mengetahui pengaruh harga produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT Asco Dwi Mobilindo Bekasi, dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT Asco Dwi Mobilindo Bekasi.

Variabel yang diteliti meliputi kualitas pelayanan, harga produk, dan kepuasan pelanggan. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna kendaraan Isuzu Panther yang membeli kendaraannya dari PT Asco Dwi Mobilindo. Hasil penelitian: Nilai t hitung untuk kualitas pelayanan (X1) sebesar 4,46. Oleh karena itu,  $t_{hitung} (2,79) > t_{tabel} (1,997)$  dan  $H_0$  ditolak. Di PT Asco Dwi Mobilindo Bekasi terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Maka nilai t hitung untuk harga produk (X2) sebesar 14,41. Oleh karena itu,  $t_{hitung} (1,58) > t_{tabel} (1,997)$  dan  $H_0$  ditolak. Di PT Asco Dwi Mobilindo Bekasi terdapat pengaruh yang signifikan antara harga produk dengan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil uji simultan diperoleh nilai F sebesar  $13,63 > 3,15$  yang menunjukkan bahwa variabel independen antara lain kualitas pelayanan (X1) dan harga produk (X2) berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap pelanggan, saya mengerti. Variabel Kepuasan (Y).

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga Produk, Kepuasan Pelanggan**