

## **ABSTRAK**

# **PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU DAN PELAYANAN JASA SERVIS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT SETIAJAYA MOBILINDO PARUNG**

Oleh

**Dewi Indah Permatasari**

**NIM: 1719021**

**(Program Studi Administras Bisnis Otomotif)**

PT Setiajaya Mobilindo Parung merupakan salah satu dealer resmi Toyota yang menjalankan kegiatan bisnis 3S (Sales, Service, Spareparts). Kepuasan Konsumen di PT Setiajaya Mobilindo Parung pada tahun 2022 bisa dibilang tidak maksimal, hal ini ditunjukkan dari hasil survey kepada Konsumen yang belum mencapai target pada tahun 2022. Oleh karena itu penelitian ini ditujukan untuk mengetahui penyebab belum tercapainya kepuasan Konsumen di PT Setiajaya Mobilindo Parung dan mencari hubungan baik secara parsial maupun simultan antara pengaruh fasilitas ruang tunggu dan pelayanan jasa servis terhadap kepuasan Konsumen menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Fasilitas (X1) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dengan nilai T hitung sebesar 1,399. (2) Pelayanan Jasa Servis (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dengan nilai T hitung sebesar 7,433. (3) Fasilitas (X1) dan Pelayanan Jasa Servis (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dengan nilai F hitung sebesar 332,995 dengan persamaan regresi  $Y = -0,474 + 0,080X1 + 0,515X2$ .

Kata kunci :Kepuasan Konsumen,Fasilitas, Pelayanan Jasa Servis.