

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS SERVICE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT ARISTA JAYA LESTARI – WULING ARISTA KELAPA GADING

Oleh
M Rizky Nur Iswanto
NIM: 1719069
Administrasi Bisnis Otomotif

PT Arista Jaya Lestari – Wuling Arista Kelapa Gading merupakan bagian dari Arista Group yang merupakan salah satu *dealer* otomotif multibrand terpercaya menyediakan pelayanan 3S (*Sales, Service, dan Sparepart*). Dalam menjalankan praktiknya, PT Arista Jaya Lestari – Wuling Arista Kelapa Gading memiliki beberapa permasalahan dalam memberikan kepuasan pelanggan disebabkan oleh kurangnya kualitas pelayanan dan fasilitas service yang tersedia. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas service terhadap kepuasan pelanggan PT Arista Jaya Lestari – Wuling Arista Kelapa Gading. Sampel pada penelitian ini terdiri dari 60 responden yang merupakan pelanggan service PT Arista Jaya Lestari – Wuling Arista Kelapa Gading dan pemilihan sampel dilakukan dengan pengambilan sampel *non – probabilitas* sampling menggunakan teknik pengambilan *sampling kuota*. Metode analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai *p values* tingkat signifikansi <0.05 , yaitu sebesar 0.000. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas service memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil nilai *p values* signifikansi <0.05 , yaitu sebesar 0.000.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan