

## ABSTRAK

# “PENGARUH KUALITAS *SERVICE* DAN *AFTERSALES SERVICE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TUNAS TOYOTA JATIWARINGIN”

Oleh

**Trianita Kusuma Dewi**

**1718087**

**Administrasi Bisnis Otomotif**

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk dapat mengetahui pengaruh langsung dan signifikan Kualitas *Service* ( $X_1$ ) dan *Aftersales Service* ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ) pada Tunas Toyota Jatiwaringin. Yang berdasarkan data unit *entry service* periode Januari – Desember 2021 yang di peroleh dari Tunas Toyota Jatiwaringin terdapat penurunan yang signifikan 5% - 10% disetiap bulannya, pada penelitian ini berfokus pada responden yang telah melakukan pengisian kuisioner pada pelanggan yang telah melakukan *service* kendaraan maupun pelanggan yang melakukan pembelian unit pada Tunas Toyota Jatiwaringin. Dan jumlah pelanggan pada saat ini yang telah mengisi kuisioner berjumlah 100 responden. Hasil pada persamaan regresi berganda yang di dapat pada penelitian ini ialah sebesar  $Y = 7,189 + 0,160 X_1 + 0,479 X_2$  hasil penelitian variable kualitas *service* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan pengolahan data menggunakan uji t. Berdasarkan hasil uji F yang telah dilakukan Fhitung lebih besar dari Ftabel ( $45,339 > 3,09$ ) sehingga variable independent yang terdiri dari kualitas *service* ( $X_1$ ) dan *Aftersales Service* ( $X_2$ ) secara simultan atau Bersama -sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ). Pada pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh hasil pengujian sebesar 48,3% merupakan nilai kontribusi yang berasal dari variable independent terhadap variable dependent.

Kata kunci: kualitas *service* , *aftersales service*, kepuasan pelanggan