

ABSTRAK

PEGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI BAGIAN DEALER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT NUSANTARA MOBIL INTERNATIONAL – HONDA NUSANTARA MT HARYONO

Oleh

Elvia Rahmawati

NIM: 1719108

Administrasi Bisnis Otomotif

Dalam penelitian ini perusahaan melakukan pembelian sebanyak 50 unit per bulan dan melakukan penjualan dimana penjualan sebanyak 30-35 unit per bulannya, maka perusahaan ini mendapat keuntungan sebesar 4% dari harga jual per unit. Pada tahun 2022 perusahaan memiliki masalah adanya penurunan laba perusahaan sebesar Rp 2.542.755.500 dari tahun sebelumnya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada PT Nusantara Mobil International – Honda Nusantara MT Haryono. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode observasi, wawancara, dan kuesioner. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* terhadap 76 responden yang telah melakukan pembelian mobil di PT Nusantara Mobil International – Honda Nusantara MT Haryono. Adapun uji yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, analisis korelasi, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji hipotesis (uji F dan uji T). Adapun persamaan regresi dalam penelitian ini adalah $Y = 9,053 + 0,164X_1 + 0,225X_2$, dengan hasil penelitian menunjukkan: 1) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan, 2) Promosi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan, 3) Kualitas Pelayanan dan Promosi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil uji T membuktikan bahwa variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan dan Promosi berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan, hal ini dibuktikan dengan hasil T_{hitung} Kualitas Pelayanan (X_1) menghasilkan perhitungan sebesar $T_{hitung} 2,111 > T_{tabel} 1,992$ dan Promosi (X_2) menghasilkan perhitungan sebesar $T_{hitung} 2,366 > T_{tabel} 1,992$.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Promosi, Kepuasan Pelanggan.