

ABSTRAKSI

DEDI SAPUTRA , 1916120002

“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN PADA BENGKEL AHASS BES MOTOR CIKUPA DI SUKAMULYA KECAMATAN CIKUPA KABUPATEN TANGERANG”

Skripsi, Jurusan Manajemen 2023

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

(xii+ 101 + lampiran)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui apakah harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada bengkel AHASS BES MOTOR CIKUPA. Sample yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah 100 responden dan sample di ambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 25. Sedangkan teknik pengujian data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis korelasi parsial, koefisien determinasi, analisis regresi berganda, dan pengujian hipotesis (uji t dan uji F). Hasil penelitian dengan analisis regresi berganda baik secara parsial maupun simultan terdapat pengaruh variabel Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada bengkel AHASS BES MOTOR CIKUPA. Pernyataan tersebut diperoleh berdasarkan nilai R^2 (R Square) = 0.646 yang berarti bahwa kontribusi Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada bengkel AHASS BES MOTOR CIKUPA sebesar 64,6% sedangkan sisanya 35,4% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

ABSTRAKSI

DEDI SAPUTRA, 1916120002

"THE INFLUENCE OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT AHASS BES MOTOR CIKUPA WORKSHOP IN SUKAMULYA CIKUPA DISTRICT, TANGERANG DISTRICT"

Thesis, Department of Management 2023

Keywords: Price, Service Quality, Consumer Satisfaction

(xii+ 101 + attachments)

This study aims to analyze and find out whether price and service quality have an effect on customer satisfaction at the AHASS BES MOTOR CIKUPA workshop. The sample used by the author in this study was 100 respondents and the sample was taken using a purposive sampling technique. In this study data analysis was carried out using SPSS version 25. While the data testing techniques carried out in this research were validity test, reliability test, normality test, partial correlation analysis, coefficient of determination, multiple regression analysis, and hypothesis testing (t test and F). The results of the study with multiple regression analysis both partially and simultaneously showed the influence of the price variable (X1) and service quality (X2) on consumer satisfaction (Y) at the AHASS BES MOTOR CIKUPA workshop. This statement was obtained based on the value of R² (R Square) = 0.646 which means that the contribution of Price (X1) and Service Quality (X2) to Consumer Satisfaction (Y) at the AHASS BES MOTOR CIKUPA workshop was 64.6% while the remaining 35.4% was influenced by other factors not examined by the author.