

ABSTRAKSI

DESNA KRISTIANI DUHA, 1816120140

**“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA JASA BENGKEL SURYA OLI DI JAKARTA BARAT**

Skripsi, Program Studi Manajemen, 2022

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pelanggan

(xiii + 98 +Lampiran)

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bengkel Surya Oli Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan metode pendekatan kuantitatif dan dengan cara penyebaran kuesioner yang diisi oleh 100 responden sebagai instrument penelitian, adapun sumber data yang digunakan yakni data primer dan data sekunder. Adapun teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Dari hasil Uji T X1 terhadap Y diperoleh hasil Ttabel 1,660 dan Thitung -1,358, perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa H_a ditolak dan H_o diterima, atau variabel Harga (X1) terbukti tidak memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Uji T selanjutnya yakni X2 terhadap Y diperoleh dari hasil perhitungan Ttabel 1,660 dan Thitung -1,375 maka dapat disimpulkan bahwa H_a ditolak dan H_o diterima, atau variabel kualitas pelayanan (X2) terbukti tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Selanjutnya Uji F simultan dari hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai Fhitung lebih kecil dari Ftabel = 3,089 dan nilai signifikasi $0,143 > 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa Harga (X1) dan Kualitas pelayan (X2) tidak memiliki pengaruh secara simultan terhadap Kepuasan pelanggan (Y) dengan kata lain H_a ditolak dan H_o diterima.

Daftar Pustaka (2010-2017)