

ABSTRAK

Bayu Aji Catur Pamungkas, Pengaruh Kualitas Pelayanan jasa, Lokasi, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Kursus Mengemudi Alif Dibawah bimbingan Dr. H. Pribanus Wantara, Drs., M.M.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa kursus mengemudi alif. Penelitian ini merupakan penelitian diskriptif kuantitatif. Penelitian dilakukan di Kursus Mengemudi Alif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Insidental Sampling* dan diuji menggunakan metode analisis regresi berganda, uji F dan uji t. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner. Analisis data dengan menggunakan SPSS 22 menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan jasa kursus mengemudi Alif dapat ditingkatkan memperhatikan tingkat kualitas pelayanan, lokasi, dan harga kursus mengemudi alif. kualitas pelayanan, lokasi dan harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa kursus mengemudi Alif.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, lokasi, harga, dan kepuasan pelanggan jasa

ABSTRACT

Bayu Aji Catur Pamungkas, The Influence of Service Quality, Location, and Price on Customer Satisfaction of Alif Driving Course Services Under the Guidance of Dr. H. Pribanus Wantara, Drs., M.M

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, location and price on customer satisfaction with Alif driving course services. This research is a quantitative descriptive research. The research was conducted at the Alif Driving Course. The sample in this study amounted to 96 respondents. Sampling using incidental sampling technique and tested using multiple regression analysis method, F test and t test. Data collection techniques were carried out by questionnaire method. Data analysis using SPSS 22 shows that customer satisfaction with the Alif driving course service can be improved by taking into account the level of service quality, location, and price of the Alif driving course. service quality, location and price have a significant influence on customer satisfaction Alif driving course services.

Keywords: *service quality, location, price, and customer service satisfaction*