

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Bengkel Anugerah Indah Motor di wilayah Jrengik Kabupaten Sampang. Jenis penelitian ini adalah penelitian Kualitatif dengan menggunakan populasi pelanggan bengkel. Data yang diperoleh berupa kuisioner yang disebarkan langsung pada bengkel, hasil kuisioner tersebut diolah dengan menggunakan analisis deskriptif karakteristik konsumen serta uji analisis regresi logistik.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan yang ingin diperoleh setiap perusahaan. Kepuasan pada pelanggan pada diri pelanggan dapat tercapai jika konsumen merasakan semua dari kebutuhannya dapat terpenuhi dengan salah satunya mendapatkan harga yang terjangkau dengan pelayanan yang baik dan sesuai dengan apa yang diinginkan. Penelitian ini akan membahas pengaruh harga dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam memperbaiki sepeda motornya, dengan Bengkel Anugerah Indah Motor sebagai obyek penelitian. Variabel Independen dalam penelitian ini yaitu harga sebagai X_1 dan pelayanan sebagai X_2 , sedangkan variabel dependen (Y) merupakan kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Harga, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Analisis Deskriptif, Regresi Logistik.

ABSTRACT

This research was conducted to determine the factors that affect customer satisfaction at Anugerah Indah Motor Workshop in Jrengik area, Sampang Regency. This type of research is a qualitative study using a population of workshop customers. The data obtained is in the form of a questionnaire that is distributed directly to the workshop, the results of the questionnaire are processed using descriptive analysis of consumer characteristics and logistic regression analysis.

Customer satisfaction is one of the goals that every company wants to achieve. Customer satisfaction in customers can be achieved if consumers feel all

of their needs can be met by one of them getting affordable prices with good service and in accordance with what is desired. This study will discuss the effect of price and service on customer satisfaction in repairing their motorbikes, with Bengkel Anugerah Indah Motor as research object. Independent variables in this study are price as X_1 and service as X_2 , while the dependent variable (Y) is customer satisfaction.

Keywords: Price, Service, Customer Satisfaction, Descriptive Analysis, Logistic Regression.