

ABSTRAK

Rochmat Bahauddin 180211100109 Analisis Pengaruh Harga, Tempat, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Apek Motor Sidoarjo. Di bawah bimbingan Hadi Purnomo

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga (X1), tempat (X2) dan kualitas pelayanan (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada bengkel Apek Motor Sidoarjo, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, populasi pada penelitian ini yaitu seluruh pelanggan bengkel Apek Motor Sidoarjo sampel pada penelitian ini berjumlah 100 orang. Dengan metode analisis regresi linier berganda

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Variabel harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan 2) Variabel tempat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan 3) Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 4) Harga, tempat, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersamaan terhadap kepuasan pelanggan

Kata kunci : harga, tempat, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Rochmat Bahauddin 180211100109 Analysis of the Effect of Price, Place, and Service Quality on Customer Satisfaction at Apek Motor Workshop Sidoarjo. Under the guidance of Hadi Purnomo.

This study aims to determine the effect of price (X1), place (X2) and service quality (X3) on customer satisfaction (Y) at Apek Motor Sidoarjo workshop, this study uses quantitative methods, the population in this study are all customers of Apek Motor Sidoarjo workshop. the sample in this study amounted to 100 people. With multiple linear regression analysis method

The results of this study indicate that 1) The price variable has a partial effect on customer satisfaction 2) The place variable has a partial effect on customer satisfaction 3) The service quality variable has a partial effect on customer satisfaction, 4) Price, place, and service quality simultaneously affect customer satisfaction.

Keywords: price, place, service quality, and customer satisfaction