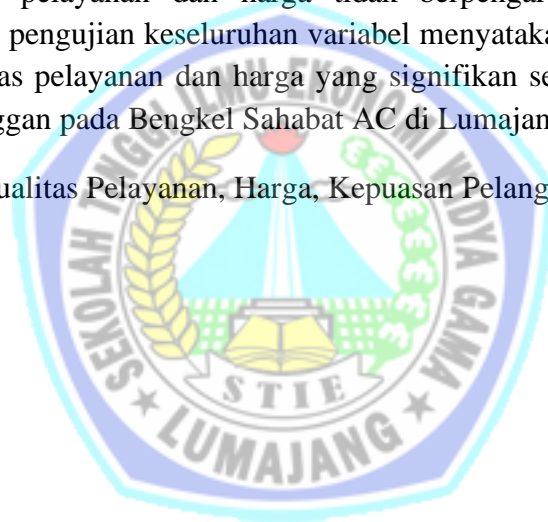


ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Sahabat AC Lumajang. Jenis penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer menggunakan kuisioner. Sampel penelitian merupakan responden yang berjumlah 60 orang. Variabel dependen adalah kepuasan pelanggan dengan 3 indikator. Dan variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dengan 5 indikator alat ukur dan harga dengan 4 indikator alat ukur. Analisis data yang digunakan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil pengujian keseluruhan variabel menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan harga yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Sahabat AC di Lumajang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan.



ABSTRACT

Customer satisfaction is a person's feeling of pleasure or disappointment that comes from a comparison between his impression of the performance (result) of a product and his expectations. The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service quality and price on customer satisfaction at Bengkel Sahabat AC Lumajang. This type of research uses descriptive quantitative. The data used is primary data using a questionnaire. The research sample is 60 respondents. The dependent variable is customer satisfaction with 3 indicators. And the independent variable in this study is the quality of service with 5 indicators of measuring instruments and price with 4 indicators of measuring instruments. Analysis of the data used using multiple linear regression analysis. The results showed that service quality and price had no effect on customer satisfaction. The test results of all variables stated that there was no simultaneous significant effect of service quality and price on customer satisfaction at the Friends of AC Workshop in Lumajang.

Keywords: *Service Quality, Price, Customer Satisfaction.*

