

ABSTRAK

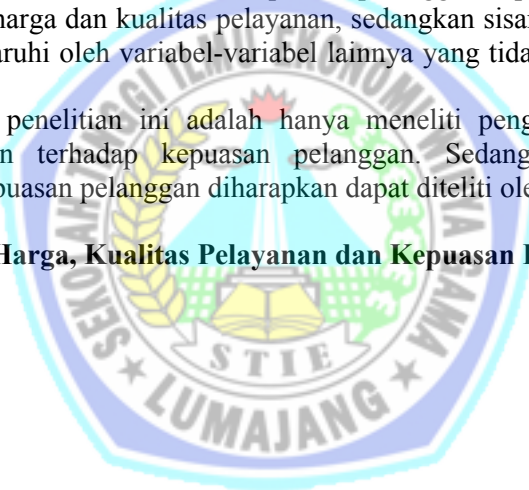
Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Resmi Yamaha Mataram Sakti Lumajang

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini merupakan penelitian yang berjenis kuantitatif dengan mencari hubungan asosiatif yang bersifat kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang memakai jasa bengkel Yamaha Mataram Sakti Lumajang. Sampel dalam penelitian ini adalah 60 pelanggan yang memakai jasa bengkel Yamaha Mataram Sakti Lumajang dalam periode 2 (dua) bulan yaitu bulan Mei 2016 dan Juni 2016 yang diambil secara *Propability Sampling (Random Sampling)*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner.

Fungsi regresi linier berganda yang dihasilkan yaitu, $Y = -1,018, + 0,496 X_1 + 0,191 X_2$. Hasil uji membuktikan bahwa variabel independen harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Artinya menurut pelanggan ada 2 (dua) variabel independen yang dianggap penting yaitu harga dan kualitas pelayanan. Sementara itu hasil koefisien determinasi (R^2) diperoleh sebesar 0,683, menunjukkan bahwa 68,3% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu harga dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya yaitu 31,7% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Keterbatasan penelitian ini adalah hanya meneliti pengaruh variabel harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diharapkan dapat diteliti oleh peneliti selanjutnya.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.



ABSTRACT

Effect of Price and Quality of Service to Customer Satisfaction at Bengkel Resmi Yamaha Mataram Sakti Lumajang

The aim of this study was to determine the effect of price and quality of service to customer satisfaction. This research is a quantitative manifold by finding asosiatif the relationship is causal. The population in this study are customers who use the services on the Bengkel Resmi Yamaha Mataram Sakti Lumajang. The sample in this study were 60 customers who use the services of the Bengkel Resmi Yamaha Mataram Sakti Lumajang in a period of two (2) months on May 2016 and June 2016 were taken propability Sampling (random sampling). Data collected by using a questionnaire.

Multiple linear regression function is generated that is, $Y = -1,018, + 0,496 X_1 + 0,191 X_2$. The test results prove that the independent variable price and service quality and significant positive effect on the dependent variable of customer satisfaction That is according to the customer there are two (2) independent variables deemed important that the price and quality of service. Meanwhile the coefficient of determination (R^2) of 68.3% obtained, showed that 68.3% customer satisfaction can be explained by the independent variables are price, location and quality of service, while the remaining 31.7% customer satisfaction is influenced by other variables that are not examined in this study.

Limitations of this study was only examined the effect of variable price and quality of service to customer satisfaction. While other variables that affect customer satisfaction is expected to be further investigated by researchers.

Keywords: Price, Service Quality and Customer Satisfaction.

