

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze the factors affecting customer satisfaction at AUTO2000 MANYAR GRESIK are price, service result and customer servicing This study using quantitative method. In this study, data were collected through questionnaires to 60 respondents drawn using the formula SPSS 20.0 for windows. Resulting in this study showed F_{count} (2.799) with the significant limit is 0,0008 it means that variables of price, service result and customer servicing jointly significant effect on the customer satisfaction and every independent variables partially effect for dependent variable or customer satisfaction, the result t test variables of price $t_{count} 3.309 > t_{table} 2.045$ with significant $0.003 < 0.05$, service result $t_{count} 2.492 > t_{table} 2.045$ with significant $0.019 < 0.05$, customer servicing $t_{count} 2.670 > t_{table} 2.045$ with significant $0.012 < 0.05$, and from the result variable of price is a dominant variable that has effect for customer satisfaction with standard coefficient beta 0.281. The result of regression showed value of R is 0.883, it showed that have strong correlation among variables of price, service result dan customer servicing to customer satisfaction at Auto2000 Manyar Gresik, and coefficient determination (R^2) is 0.731 it means 73,1% variable of price, service result dan customer servicing to customer satisfaction at Auto2000 Manyar Gresik, and coefficient determination have contribute to customer satisfaction and for 26,9% caused by other factors not include in this study.

Keywords : Price, Service Result, Customer Servicing, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Dengan dilakukan penelitian ini bertujuan menganalisa dan mengetahui pengaruh harga, kualitas servis dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Auto2000 Manyar Gresik. Dalam penelitian ini peneliti mengambil metode penelitian kuantitatif, dimana mengumpulkan data menggunakan penyebaran kuesioner dengan teknik *total sampling* atau jumlah sampel diambil dari seluruh jumlah populasi yang ada yaitu 60 responden. Penelitian ini diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS 20.0 *for windows*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa F_{hitung} (2.799) dengan batas signifikansi 0.0008 yang menyatakan bahwa variabel harga, kualitas servis dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan masing-masing variabel *independent* berpengaruh secara parsial terhadap variabel *dependent* atau kepuasan pelanggan, yang diperoleh dengan hasil harga t_{hitung} 3.309 > t_{tabel} 2.045 dengan tingkat signifikan 0.003 < 0.05, kualitas servis t_{hitung} 2.492 > t_{tabel} 2.045 dengan tingkat signifikan 0.019 < 0.05, kualitas pelayanan t_{hitung} 2.670 > t_{tabel} 2.045 dengan tingkat signifikan 0.012 < 0.05, dan dari hasil tersebut didapat variabel harga adalah variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai standart koefisien beta sebesar 0.281. Sedangkan hasil dari regresi dapat diketahui nilai R sebesar 0.883, ini membuktikan bahwa terjadi hubungan yang sangat kuat antara variabel harga, kualitas servis dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Auto2000 Manyar Gresik. dan koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0.731. hal ini berarti 73,1% variabel harga, kualitas servis dan kualitas pelayanan berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya 26,9% di terangkan oleh variabel lain yang tidak ada didalam penelitian ini.

Kata kunci : Harga, Kualitas Servis, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan