

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan guna untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Hernando Tanalodu, Nusa Tenggara Timur. Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang menitik beratkan pada pengujian hipotesis dengan menggunakan metode analisa statistik dan menghasilkan simpulan yang dapat di generalisasikan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* dan didapat jumlah sampel sebesar 100 reponden. Alat uji pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan software *IBM SPSS Statistic 26*. Hasil pengujian ini diperoleh $F_{hitung} 335.178 > F_{tabel} 2,70$ dengan nilai signifikansi 0.000 dan uji t variabel Kualitas Pelayanan $t_{hitung} 3,857 > t_{tabel} 1,984$, Fasilitas $t_{hitung} 2,161 > t_{tabel} 1,984$, dan Lokasi $t_{hitung} 6,558 > t_{tabel} 1,984$ yang artinya Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

This study was conducted to determine the effect of service quality, facilities and location on customer satisfaction at the Hernando Tanalodu Workshop, East Nusa Tenggara. This research is a research using a quantitative approach that focuses on hypothesis testing using statistical analysis methods and produces conclusions that can be generalized. The sampling technique used in this study is non-probability sampling with purposive sampling technique and the number of samples obtained is 100 respondents. The test equipment in this study used multiple linear regression analysis using IBM SPSS Statistic 26 software. The results of this test obtained Fcount 335,178 > Ftable 2.70 with a significance value of 0.000 and the t-test of the Service Quality variable tcount 3,857 > ttable 1,984, Facilities tcount 2,161 > ttable 1.984, and Location tcount 6.558 > ttable 1.984, which means Quality of Service, Facilities and Prices have a partial effect on Customer Satisfaction.

Keywords: Service Quality, Facilities, Price, Service Quality