

ABSTRAK

Persaingan di dunia bisnis saat ini semakin ketat. Hal ini juga dirasakan para pelaku bisnis di bidang jasa perbaikan motor seperti pemilik-pemilik bengkel di Bandung. Bengkel Remaja Motor adalah salah satu bengkel yang ada di Bandung saat ini. Bengkel Remaja Motor harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Remaja Motor harus membuat beberapa perbaikan dan inovasi yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability method*. Sampel dalam penelitian ini adalah 94 orang konsumen dari Bengkel Remaja Motor Bandung dan kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda, uji validitas, uji Realibilitas, analisis korelasi berganda, koefisien determinasi, koefisien determinasi parsial (R^2), Uji Hipotesis Simultan, dan Uji Hipotesis Parsial.

Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa kedua variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen kepuasan konsumen. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa kedua variabel independen yang diteliti secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan konsumen.

Koefisien Determinasi (R^2) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 34,3%, dan harga memberikan kontribusi pengaruh sebesar 36,3% Sehingga dapat disimpulkan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen adalah harga dengan besaran pengaruh yang diberikan sebesar 36,3%.

ABSTRACT

Business world competition currently is more progressively tight. It is also perceived by businessmen in motorcycle reparation services sector such as workshop owners in Bandung. Remaja Moto is one of workshop existing in Bandung currently. Remaja Motor Workshop is demanded to understand about the factors that can influence their customer's satisfaction. Remaja Motor have to make some improvement and innovation that can increasing their customer's satisfaction. The research aims to analyze how the influence of service quality, and price toward customer satisfaction. Sampling method uses non probability sampling. Sample of the research is Remaja Motor customer and then an analysis is performed toward the obtained data by using data multiple regression analysis and hypothesis test through t and F test, and determination coefficient analysis (R^2).

Hypothesis test uses t test demonstrates that the two of examined independent variables is proved significantly have a partially effect on dependent variable of Customer Satisfaction. Then, follow the F test can be recognized that the three of examined independent variables has a simultaneously effect on dependent variable of Customer Satisfaction.

Koefisien Determination shows that the variable quality of service to customer satisfaction is a 34,4% and price contributing effect of 36,6%.