

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Auto 2000 Cabang Purwakarta. Auto 2000 Cabang Purwakarta adalah perusahaan yang bergerak dibidang otomotif yang berlokasi di Kota Purwakarta. Objek penelitian adalah pelanggan dari Auto 2000 Cabang Purwakarta dengan jumlah sampel sebanyak 68 responden. Analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda, analisis korelasi berganda, koefisien determinasi simultan dan koefisien determinasi parsial.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dan signifikan antara kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Auto 2000 Cabang Purwakarta. Besar pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Auto 2000 Cabang Purwakarta secara simultan sebesar 96,1%. Sedangkan secara parsial, kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 12,7%, harga mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 24,3% dan lokasi mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 59,9%.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan Pelanggan**

## **ABSTRACT**

*This research aims to determine the effect of service quality, price and location on customer satisfaction Auto 2000 Purwakarta Branch. Auto 2000 Purwakarta Branch is a company engaged in the automotive sector which is placed in the City of Purwakarta. The object of research is customers of the Auto 2000 Purwakarta Branch with a total sample of 68 respondents. Analysis of the data used is multiple linear regression analysis, multiple analysis, coefficient of simultaneous determination and partial coefficient of determination.*

*The results showed that there was an influence and significant between service quality, price and location on the customer satisfaction Auto 2000 Purwakarta Branch. Service quality, price and location on customer satisfaction Auto 2000 Purwakarta Branch simultaneously at 96.1%. While partially, service quality affects customer satisfaction by 12.7%, prices affect customer satisfaction by 24.3% and location affects customer satisfaction by 59.9%.*

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