

ABSTRAK

Nama : Vikry Fauzi
NIM : 3012201044
Judul : Pengaruh Tempat Usaha Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Cuci Kendaraan Bermotor Di *De'art
Car Wash Detailing Service* Cikeas Bogor
xiv + 110 hlm

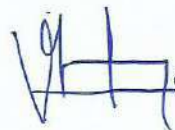
Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh tempat usaha, kualitas pelayanan dan harga secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan di *De'art Car Wash Detailing Service*.

Metode dalam penelitian ini ialah menggunakan metode hair dengan jumlah sampel 100 responden. Dan hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan pada tempat usaha, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Dilihat berdasarkan hasil (uji t), untuk variabel tempat usaha (X1) menunjukkan t hitung $3,188 > t \text{ tabel} = 1,98498$ dengan tingkat signifikansi $0,002 < 0,05$, yang berarti H1 diterima. Dan variabel kualitas pelayanan (X2) menunjukkan t hitung $2,288 > t \text{ tabel} = 1,98498$ dengan tingkat signifikansi $0,024 < 0,05$, yang berarti H2 diterima. Dan variabel harga (X3). Menunjukkan t hitung $6,285 > t \text{ tabel} = 1,98498$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, yang berarti H3 diterima.

Kesimpulan dalam penelitian ini ialah besaran tingkat pengaruh tempat usaha, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di *De'art Car Wash Detailing Service* dapat dilihat dari hasil nilai *R-Square* yaitu 0,607 atau sebesar 60,7% dan selebihnya sebesar 39,3% ditentukan oleh faktor variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Tempat Usaha, Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan

Jakarta, 13 Agustus 2024



(Vikry Fauzi)
NIM: 3012201044

ABSTRACT

Name : Vikry Fauzi
NIM : 3012201044
Title : *The Influence of Business Location, Service Quality and Price on Customer Satisfaction in Motor Vehicle Washing Services at De'art Car Wash Detailing Service Cikeas Bogor*
xiv + 110 page

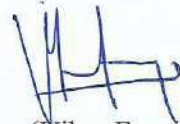
The research was conducted with the aim of finding out the influence of place of business, service quality and price partially and simultaneously on customer satisfaction at De'art Car Wash Detailing Service.

The method in this research is to use the hair method with a sample size of 100 respondents. And the results of this research show that there is a positive and significant influence on business premises, service quality and price on customer satisfaction. Judging from the results (t test), the business place variable (X1) shows t count $3.188 > t \text{ table} = 1.98498$ with a significance level of $0.002 < 0.05$, which means H1 is accepted. And the service quality variable (X2) shows t count $2.288 > t \text{ table} = 1.98498$ with a significance level of $0.024 < 0.05$, which means H2 is accepted. And the price variable (X3). Shows t count $6.285 > t \text{ table} = 1.98498$ with a significance level of $0.000 < 0.05$, which means H3 is accepted.

The conclusion in this research is that the level of influence of place of business, service quality and price on customer satisfaction at De'art Car Wash Detailing Service can be seen from the results of the R-Square value, namely 0.607 or 60.7% and the remaining 39.3% is determined by other variable factors not included in this study.

Keywords: place of business, quality of service, price and customer satisfaction

Jakarta, 13 August 2024



(Vikry Fauzi)

NIM: 3012201044