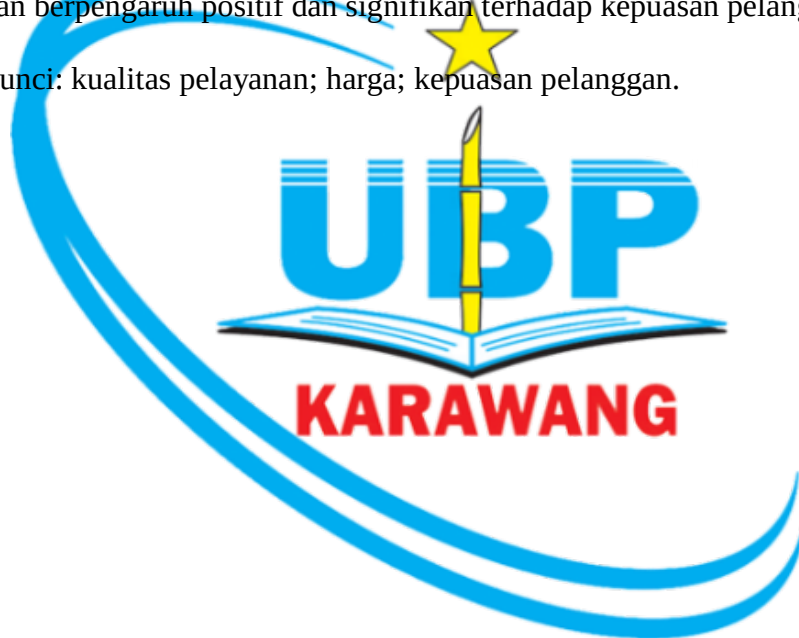


ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mengkaji, membahas dan menjelaskan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan harga mempengaruhi kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan bengkel prabowo motor karawang. Teknik penelitian yang digunakan adalah teknik *nonprobability sampling*. Populasi penelitian adalah pelanggan bengkel prabowo motor karawang. Jenis penelitian menggunakan deskriptif, kuantitatif, dengan sampel 100 responden. Teknik penelitian yang digunakan adalah teknik *nonprobability sampling*, instrument pengumpulan data dengan kuisioner. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas Pelayanan dan Harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kualitas pelayanan; harga; kepuasan pelanggan.



ABSTRACT

This study aims to determine, examine, discuss and explain how the influence of service quality and price affect customer satisfaction either partially or simultaneously. The analysis used is multiple linear regression analysis, the population used in this study are the customers of the Prabowo Motor Karawang workshop. The research technique used is non-probability sampling technique. The research population is the customers of Prabowo Motor Workshop, Karawang. This type of research uses descriptive, quantitative, with a sample of 100 respondents. The research technique used is non-probability sampling technique, data collection instrument with questionnaires. Data analysis used multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that Service quality partially has a significant effect on customer satisfaction. Price partially has no significant effect on customer satisfaction. Service quality and price simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: service quality; price; customer satisfaction.

