

ABSTRAK

Cindy Julia Frastica 15416261201063 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap

Kepuasan Bengkel Mobil Suzuki Pada PT Restu Mahkota Karya Cabang Karawang di bawah bimbingan Bapak Dr. H. Puji Isyanto, S.E.,M.M., dan Ibu Citra Savitri, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1. Pengaruh pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen bengkel mobil suzuki pada PT Restu Mahkota Karya Cabang Karawang, 2. Pengaruh parsial kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada bengkel mobil suzuki Restu Mahkota Karya Karawang, 3. Pengaruh simultan kualitas pelayanan dan Harga terhadap kepuasan konsumen pada bengkel mobil suzuki Restu Mahkota Karya Karawang

Populasi pada penelitian ini yaitu 2.944 konsumen bengkel Suzuki PT Restu Mahkota Karya Cabang Karawang. Pada penelitian ini digunakan sampel berjumlah 180 orang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur path.

Skripsi ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu manajemen khususnya, manajemen strategik, manajemen pemasaran, manajemen Sumber Daya Manusia, dan ilmu ekonomi pada umumnya. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif dan verifikatif, yaitu: mengumpulkan, menyajikan, menganalisis dan melakukan pengujian hipotesis, serta membuat kesimpulan dan saran. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen. (2) Ada pengaruh positif kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada PT Restu Mahkota Karya Cabang Karawang, (3) Antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen saling berkontribusi secara simultan

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Cindy Julia Frastica 15416261201063 The Effect of Service Quality and Price on the Satisfaction of a Suzuki Car Workshop at PT Restu Mahkota Karya Karawang Branch under the guidance of Dr. H. Puji Isyanto, S.E., M.M., And Mrs. Citra Savitri, S.E., M.M.

This study aims to determine: 1. The effect of service and price on consumer satisfaction Suzuki car repair shop at PT Restu Mahkota Karya Karawang Branch, 2. The partial effect of service quality and price on consumer satisfaction at the Suzuki Car Repair shop Restu Mahkota Karya Karawang, 3. Simultaneous influence service quality and price to customer satisfaction at Suzuki Restu Mahkota Karya Karawang car repair shop

The population in this study is 2,944 consumers of Suzuki PT Restu Mahkota Karya Karawang Branch. In this study a sample of 180 people was used. The research method used in this study is path analysis.

This thesis is expected to contribute to the development of management knowledge in particular, strategic management, marketing management, human resource management, and economics in general. This research was conducted with descriptive and verification methods, namely: collecting, presenting, analyzing and testing hypotheses, and making conclusions and suggestions. The results of this study indicate that (1) There is a relationship between service quality and price on customer satisfaction. (2) There is a positive influence on service quality and price on consumer satisfaction at PT Restu Mahkota Karya Karawang Branch, (3) Between service quality and price on customer satisfaction contribute simultaneously to each other

Keywords: Service Quality, Price, Consumer Satisfaction

