

ABSTRAK

NAMA : SYARIFUDDIN DAUD
NIM : 01.16.3181
JUDUL SKRIPSI : **Pengaruh Harga Servis dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. (Studi Pada Usaha Jasa Bengkel Motor Jln.n.. Pisang Baru)**

Skripsi ini membahas mengenai **Pengaruh Harga Servis dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan** (Studi Pada Usaha Jasa Bengkel Motor Jln. Pisang Baru). Pokok permasalahannya adalah bagaimana pengaruh harga servis terhadap kepuasan pelanggan pada usaha jasa bengkel motor di Jln. Pisang Baru, bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha jasa bengkel motor di Jln. Pisang Baru dan bagaimana pengaruh harga service dan pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pada usaha jasa bengkel motor di Jln. Pisang Baru. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan metode pendekatan asosiatif. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran angket secara langsung kepada pelanggan dan wawancara langsung dengan pihak pemilik bengkel motor di Jln. Pisang Baru.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga servis terhadap kepuasan pelanggan pada Usaha Jasa Bengkel Motor di Jln. Pisang Baru, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Usaha Jasa Bengkel Motor di Jln. Pisang Baru dan untuk mengetahui pengaruh harga service dan pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pada Usaha Jasa Bengkel Motor di Jln. Pisang Baru.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga servis bengkel motor di Jln. Pisang Baru sudah baik (sudah sesuai dengan kepentingan pelanggan), kualitas pelayanan bengkel motor di Jln. Pisang Baru sudah baik (kinerjanya sudah dinilai baik oleh konsumen), dan hasil analisis menunjukkan bahwa harga servis dan kualitas pelayanan secara bersama-sama pada bengkel motor di Jln. Pisang Baru sudah baik (kinerjanya sudah dinilai baik oleh konsumen).