

## ABSTRAK

Alifia, Gadis. 2021. Skripsi “**Pengaruh Pelayanan Prima, Harga dan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Servis Motor di Dealer Yamaha Kartika 3 Kabupaten Probolinggo**”. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilakukan di Dealer Kartika 3 Kabupaten Probolinggo dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah (1) Untuk mengetahui pengaruh signifikan pelayanan prima, harga dan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan pelanggan jasa servis motor di Dealer Kartika 3 Kabupaten Probolinggo (2) Untuk mengetahui pengaruh signifikan pelayanan prima, harga dan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan pelanggan jasa servis motor di Dealer Kartika 3 Kabupaten Probolinggo (3) Untuk mengetahui pengaruh variabel yang lebih dominan antara pelayanan prima, harga dan fasilitas ruang tunggu yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa servis motor di Dealer Kartika 3 Kabupaten Probolinggo

Populasi penelitian ini adalah pelanggan yang lebih dari 2 kali melakukan servis motor di Dealer Yamaha Kartika 3 Kabupaten Probolinggo bulan januari sampai maret 2019 yang berjumlah 50 pelanggan dengan sampel yang diambil adalah sebanyak 50 pelanggan jasa servis motor di Dealer Yamaha Kartika 3 Kabupaten Probolinggo, dengan teknik sampling yaitu *non-probability sampling* yaitu sampling kuota. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan hubungan kausal, variabel yang digunakan meliputi pelayanan prima, harga dan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan pelanggan. Metode analisis data dari hasil penelitian ini yaitu metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan statistik berupa uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien determinasi dan pengujian hipotesis.

Hasil penelitian ditunjukkan dengan persamaan regresi  $Y = -0,270 + 0,250 X_1 + 0,637 X_2 + 0,113 X_3$  dan hasil uji hipotesis parsial  $t_{tabel} = 2,011$  dan nilai  $t_{hitung}$   $X_1 = 9,502$ ,  $X_2 = 28,156$ ,  $X_3 = 4,950$  dengan nilai Sig ketiga variabel  $< 0,05$  membuktikan bahwa pelayanan prima, harga dan fasilitas ruang tunggu secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji hipotesis simultan  $F_{hitung}$  sebesar  $3653,829 > F_{tabel}$  2,81 dengan nilai signifikansi (Sig) sebesar  $0,000^b$  membuktikan bahwa pelayanan prima, harga dan fasilitas ruang tunggu secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji hipotesis dominan menunjukkan variabel  $X_2$  memiliki nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dibanding dengan variabel independen lainnya.

**Kata Kunci** : Pelayanan Prima, Harga, Fasilitas Ruang Tunggu dan Kepuasan Pelanggan.

## ABSTRACT

*This research was conducted at Dealer Kartika 3, Probolinggo Regency with the objectives of the research to be achieved are (1) To determine the significant effect of excellent service, price and waiting room facilities on customer satisfaction of motorbike service services at Dealer Kartika 3, Probolinggo Regency (2) To determine the significant effect excellent service, prices and waiting room facilities on customer satisfaction of motorbike service services at Kartika Dealer 3, Probolinggo Regency (3) To determine the effect of the more dominant variables between excellent service, price and waiting room facilities that affect customer satisfaction of motorbike service services at Kartika Dealers 3 Probolinggo Regency*

*The population of this research is customers who service motorbikes more than 2 times at Yamaha Kartika 3 Dealer, Probolinggo Regency from January to March 2019, amounting to 50 customers with a sample taken of 50 motorbike service customers at Yamaha Kartika 3 Dealer, Probolinggo Regency, with techniques sampling, namely non-probability sampling, namely sampling quotas. The type of research used in this research is quantitative research with a causal relationship, the variables used include excellent service, price and waiting room facilities on customer satisfaction. The method of data analysis from the results of this research is descriptive quantitative method using statistics in the form of data quality tests, classical assumption tests, multiple regression analysis, coefficient of determination and hypothesis testing.*

*The results are indicated by the regression equation  $Y = -0.270 + 0.250 X_1 + 0.637 X_2 + 0.113 X_3$  and the results of the partial hypothesis test  $t$  table = 2.011 and the  $t$  value of  $X_1 = 9,502$ ,  $X_2 = 28,156$ ,  $X_3 = 4,950$  with the Sig value of the three variables  $<0,05$  proves that excellent service, prices and waiting room facilities partially affect customer satisfaction. The results of the simultaneous hypothesis test  $F$  count of  $3653,829 > F$  table 2.81 with a significance value (Sig) of 0.000b proves that excellent service, price and waiting room facilities simultaneously affect customer satisfaction. The result of the dominant hypothesis test shows that the  $X_2$  variable has a  $t$  value greater than the other independent variables.*

**Keywords:** *Excellent Service, Prices, Waiting Room Facilities and Customer Satisfaction.*