**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BENGKEL AHASS TEMBELANG**

**ABSTRAK**

**Oleh :**

**Kristiawan Emanuel**

**Dosen Pembimbing:**

**Chusnul Rofiah,SE,MM**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen bengkel ahass tembelang. Penelitian ini menggunakan populasi dan sampel yaitu konsumen bengkel ahass tembelang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu, *Accidental Sampling Method*. Penelitian ini menggunakan sumber data primer (angket).

Analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik dan regresi linear berganda, sedangkan uji instrumennya yaitu, uji validitas, uji reliabilitas. Uji hipotesis yang digunakan yaitu uji t atau uji parsial.

Hasil uji yang didapatkan yaitu, variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh cukup baik dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Uji asumsi yang didapat yaitu data berdistribusi normal, tidak ada multikolinearitas antar variabel bebas dalam regresi, dan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi.

Kesimpulan yang diperoleh yaitu, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan lokasi juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata kunci : kualitas pelayanan, harga, lokasi dan kepuasan pelanggan.**

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICES AND LOCATIONS ON CUSTOMER SATISFACTION IN AHASS TEMBELANG WORKSHOP**

**ABSTRACT**

**By :**

**Kristiawan Emanuel**

**Menthor :**

**Chusnul Rofiah,SE,MM**

This study aims to determine the effect of service quality, price and location on customer satisfaction in consumers Ahass Tembelang workshop. This study uses the population and sample, namely consumers of ahass tembelang workshop. The sampling technique used is, Accidental Sampling Method. This study uses primary data sources (questionnaire).

Analysis of the data used is a classic assumption test and multiple linear regression, while the instrument test is, validity test, reliability test. Hypothesis testing used is t test or partial test.

The test results obtained are, the variable quality of service, price and location of customer satisfaction influences quite well and significantly on customer satisfaction. Test assumptions that can be obtained that is the data is normally distributed, there is no multicollinearity between independent variables in the regression, and there is no heteroscedasticity problem in the regression model.

The conclusion obtained is that service quality affects customer satisfaction, prices affect customer satisfaction and location also affects customer satisfaction**.**

**Keywords: service quality, price, location and customer satisfaction.**