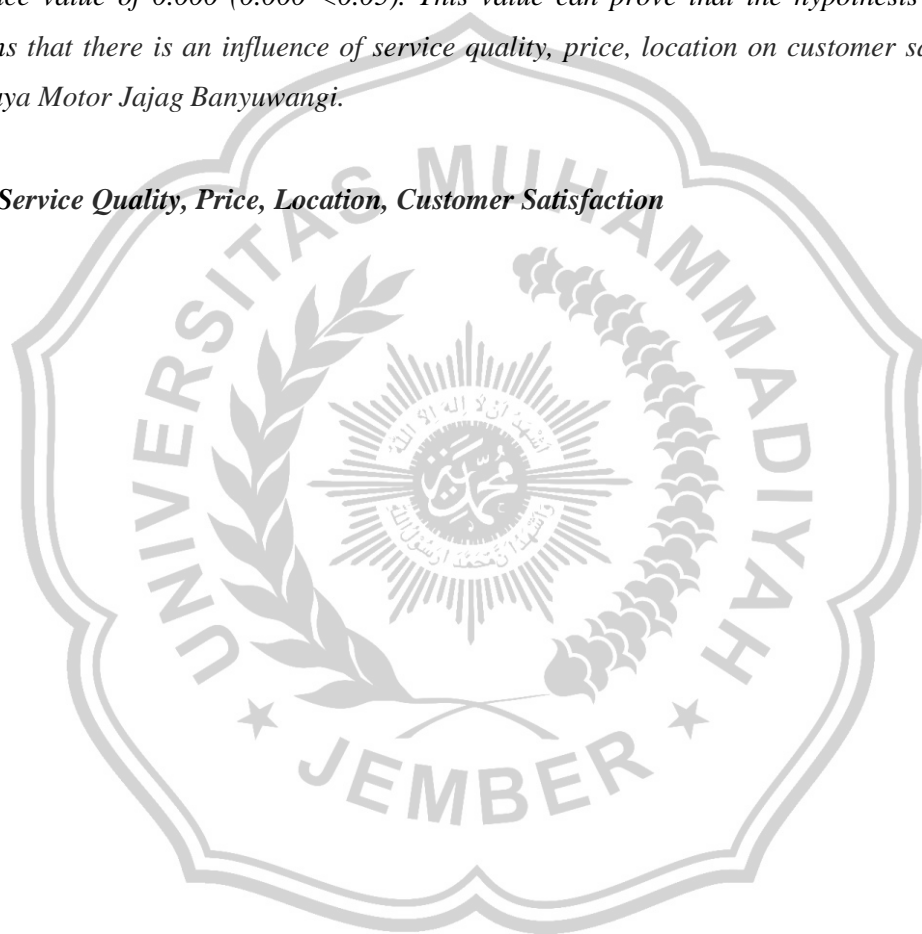


## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze whether there is an effect of service quality on customer satisfaction at the AHASS CAHAYA MOTOR Jajag Workshop Banyuwangi. The data of this study were obtained from the distribution of questionnaires totaling 100 respondents. The analytical method used is multiple linear regression analysis and processed using SPSS 20. The population in this study were all customers from the AHASS Cahaya Motor workshop. The sampling technique in this research is non-probability sampling with purposive sampling technique. The results of this study indicate that there is a significance value of 0.000 ( $0.000 < 0.05$ ). This value can prove that the hypothesis is accepted, which means that there is an influence of service quality, price, location on customer satisfaction at Ahass Cahaya Motor Jajag Banyuwangi.*

**Keywords:** *Service Quality, Price, Location, Customer Satisfaction*



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Bengkel AHASS CAHAYA MOTOR Jajag Banyuwangi. Data penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner yang berjumlah 100 responden. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda dan diolah menggunakan SPSS 20. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan dari bengkel AHASS Cahaya Motor. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah non *Probability Sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat nilai signifikansi sebesar 0.000 ( $0.000 < 0,05$ ). Nilai tersebut dapat membuktikan hipotesis diterima, yang berarti bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan, harga, lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Ahass Cahaya Motor Jajag Banyuwangi.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan Pelanggan**

