

ABSTRAK

Persaingan di dunia saat ini semakin ketat. Hal ini juga dirasakan para pelaku bisnis di bidang jasa cuci motor seperti pemilik-pemilik cuci motor di Jember. Cuci Motor Podo Seneng adalah salah satu cuci motor yang ada di Jember saat ini. Cuci Motor Podo Seneng harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya. Cuci Motor Podo Seneng harus membuat beberapa perbaikan dan inovasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh harga, lokasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Metode pengambilan sample yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Sample dalam penelitian ini adalah 100 orang pelanggan dari Cuci Motor Podo Seneng dan kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan meliputi: uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji f, serta analisis koefisien determinasi (R^2).

Kata kunci : Harga, Lokasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Bussines world competition currently is more progressively tight. It is also perceived by businessmen in washing motor sector such as washing motor owners in Jember. Washing motor Podo Seneng is one of washing motor existing in Jember currently. Washing motor Podo Seneng is demanded to understand about the factors that can influence their customers satisfaction. Washing motor Podo Seneng have to make some improvement and innovation that can increasing their customers satisfaction.

The research aims to analyze how the influence of price, location and service quality toward customer satisfaction. Sampling method uses Purposive Sampling. Sample of trhe research is 100 Washing motor Podo Seneng customer and then an analysis is performed toward the obtained data by using data analysis quantitatively and qualitatively. Quantitatively analysis includes: validity an realibility test, classical assumption test, multiple regression analysis and hypothesis test through t and f test, and determination coefficient analysis (R²).

Keyword : Price, Location, Service Quality, Customer Satisfaction