

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BENGKEL LTP GARAGE
KEDUNGPRING LAMONGAN**

Oleh :
Firda Septia Anggraini
(17042076)

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh parsial dan simultan kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan di Bengkel Ltp Garage Kedungpring Lamongan. Penelitian ini menggunakan jenis data yang digunakan adalah jenis analisis deskripsi kuantitatif dengan penelitian *explanatory research*. Tempat penelitian ini dilakukan di Bengkel Ltp Garage yang terletak di Desa Kandangrejo, Kecamatan Kedungpring, Kabupaten Lamongan. Hasil penelitian Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan didapatkan t_{hitung} dengan t_{tabel} hasil $4,842 > 1,988$, Harga (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan t_{hitung} dengan t_{tabel} didapatkan hasil $2,641 > 1,988$, Lokasi (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan t_{hitung} dengan t_{tabel} didapatkan hasil $6,132 > 1,988$. Untuk hasil pengaruh simultan didapat $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $50,011 > 2,70$ dan taraf signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti variabel berpengaruh Bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga Lokasi Dan Kepuasan Pelanggan