

Pengaruh Strategi Penjualan, Harga Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Servis Motor Di Bengkel Ahass Jati Indah Sumberwudi, Moh Arsy Dwi Septian, Ali Muhajir,

Oleh :

MOH. ARSYI DWI SEPTIAN

NIM. 19042041

Bengkel Ahass Jati Indah Motor merupakan bengkel yang berada di wilayah Sumberwudi Lamongan yang juga memanfaatkan peluang bisnis di bidang jasa servis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh strategi penjualan, harga, dan Pelayanan secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan bengkel Ahass jati indah motor. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sampel berjumlah 96 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling aksidental* dan data diperoleh dari penyebaran kuesioner. Metode analisis yang digunakan uji kuesioner, uji asumsi klasik, uji hipotesis, regresi linier berganda dan koefisien determinasi (R^2), dan diolah dengan menggunakan SPSS versi 24. Hasil analisis yang didapat menunjukkan bahwa strategi penjualan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan bengkel Ahass jati indah motor dibuktikan dengan Thitung $2.348 > 1.661$ Variabel Harga secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan bengkel Ahass jati indah motor dibuktikan dengan Thitung $2.144 > 1.661$. Variabel pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan bengkel Ahass jati indah motor dibuktikan dengan Thitung $7.249 > 1.661$. Variabel strategi penjualan, harga, Dan pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan bengkel Ahass jati indah motor dibuktikan dengan Fhitung $299.315 > 3.10$. dan hasil nilai adjusted r square sebesar 0,907 atau 90,7 %

Kata Kunci : Strategi Penjualan, Harga, Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan

**THE EFFECT OF SALES STRATEGY, PRICE AND SERVICE ON
CUSTOMER SATISFACTION OF MOTORCYCLE SERVICE AT AHASS
JATI INDAH WORKSHOP**

By:

MOH. ARSYI DWI SEPTIAN

NIM. 19042041

AHASS Jati Indah Motor Workshop is a workshop located in the Sumberwudi Lamongan area which also utilizes business opportunities in the service sector. This study aims to determine the effect of sales strategy, price, and service partially or simultaneously on customer satisfaction of AHASS Jati Indah Motor Workshop. This study uses a quantitative method with a sample of 96 respondents. The sampling technique uses accidental sampling and data is obtained from distributing questionnaires. The analysis method used is questionnaire test, classical assumption test, hypothesis test, multiple linear regression and coefficient of determination (R^2), and processed using SPSS version 24. The results of the analysis obtained indicate that the sales strategy partially has a positive effect on customer satisfaction at the Ahass jati indah motor workshop as evidenced by $T_{count} 2.348 > 1.661$. The price variable partially has a positive effect on customer satisfaction at the Ahass jati indah motor workshop as evidenced by $T_{count} 2.144 > 1.661$. The service variable partially has a positive effect on customer satisfaction at the Ahass jati indah motor workshop as evidenced by $T_{count} 7.249 > 1.661$. The variables of sales strategy, price, and service simultaneously have a positive effect on customer satisfaction at the Ahass jati indah motor workshop as evidenced by $F_{count} 299.315 > 3.10$. and the adjusted r square value is 0.907 or 90.7%

Keywords: Sales Strategy, Price, Service, and Customer Satisfaction

تأثير استراتيجية المبيعات والأسعار والخدمة على رضا العملاء عن خدمات خدمة الدراجات النارية في ورشة عمل أهاس جاتي إنداه سمبرودي، موه آرسي دوي سبيتان، علي مهاجر،

: بواسطة

وزارة الصحة. آرسي دوي سبيتان

نيم. 19042041

Sumberwudi هي ورشة عمل تقع في منطقة **Ahass Jati Indah Motor** ورشة عمل والتي تستفيد أيضاً من الفرص التجارية في قطاع الخدمات. يهدف هذا البحث إلى تحديد **Lamongan** تأثير استراتيجيات المبيعات والأسعار والخدمة جزئياً أو متزامناً على رضا العملاء في ورشة للسيارات. يستخدم هذا البحث الأساليب الكمية مع عينة من 96 شخصاً. تستخدم تقنية أخذ العينات **Indah** أخذ العينات العرضية ويتم الحصول على البيانات من توزيع الاستبيانات. وكانت الطريقة التحليلية المستخدمة هي اختبار الاستبيان، واختبار الافتراضات الكلاسيكية، واختبار الفرضيات، والانحدار الخطي الإصدار 24. وأظهرت نتائج **SPSS** ، وتمت معالجتها باستخدام برنامج **(R2)** المتعدد ومعامل التحديد التحليل التي تم الحصول عليها أن استراتيجية المبيعات كان لها تأثير إيجابي جزئياً على رضا العملاء في إن متغير السعر. $Tcount\ 2.348 > 1.661$ تم إثباته من خلال **Ahass Jati Indah Motor** ورشة ، كما تم إثباته من خلال **Ahass Jati Indah Motor** جزئياً له تأثير إيجابي على رضا العملاء في ورشة **Ahass Jati** لمتغير الخدمة تأثير إيجابي جزئياً على رضا العملاء في ورشة. $Tcount\ 2.144 > 1.661$ إن لمتغيرات إستراتيجية المبيعات والأسعار. $Tcount\ 7,249 > 1,661$ للسيارات كما يتضح من **Indah** **Ahass Jati Indah** والخدمة تأثيراً إيجابياً في نفس الوقت على رضا العملاء في ورشة الدراجات النارية % المعدلة الناتجة هي 0.907 أو r 90.7 والقيمة المربعة. $Fcount\ 299.315 > 3.10$ كما يتضح من الكلمات المفتاحية: استراتيجية المبيعات، السعر، الخدمة، ورضا العملاء