

ABSTRAK

Abd Rahim 2023, Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Pattallassang Motor di Kabupaten Takalar. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh : Andi Mappatempo dan Syarthini Indrayani.

Penelitian ini bertujuan untuk: a) menguji pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel pattallassang motor, b) menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel pattallassang motor, c) menguji pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel pattallassang motor. Populasi dalam penelitian ini yaitu semua orang yang memiliki kendaraan motor. Karna jumlah populasi yang belum diketahui secara pasti maka digunakan rumus Maholtra untuk menentukan jumlah sampel yaitu sebanyak 140 responden. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada responden. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan perhitungan statistik melalui aplikasi SPSS versi 25 mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan harga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga, Kepuasan Pelanggan*



ABSTRACT

Abd Rahim 2023, The Influence of Product Quality, Service Quality and Price on Customer Satisfaction at the Pattallassang Motor Workshop in Takalar Regency. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Guided by : Andi Mappatempo dan Syarthini Indrayani.

This study aims to: a) examine the effect of product quality on customer satisfaction at the pattallassang motorcycle repair shop, b) examine the effect of service quality on customer satisfaction at the pattallassang motorcycle repair shop, c) examine the effect of price on customer satisfaction at the pattallassang motor repair shop. The population in this study is all people who have motorized vehicles. Because the population size is not known with certainty, the Maholtra formula is used to determine the sample size, which is 140 respondents. The type of data used in this study is descriptive quantitative obtained from questionnaires distributed to respondents. Based on the results of research using statistical calculations through the SPSS version 25 application concerning the effect of product quality, service quality and price on customer satisfaction, it shows that product quality and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction. Meanwhile, price has no positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Price, Customer Satisfaction

