

ABSTRACT

This research was distributed by the appearance of a phenomenon in which Dedi Motor Repair is a service company specializing in automotive especially motorcycles. Where customers are not satisfied with the services provided by the workshop this study aimed to examine the effect of service quality and location of the customer satisfaction. The research was conducted on consumers Dedi Motor in Serpong, South Tangerang, and the sample size is 100 respondents were determined using the method of non-probability and convenience sampling. Linear Regression is run with SPSS version 21 software is used to analyze the data and the results of this study indicate that the Service Quality and Location positive and significant impact on customer satisfaction. This is evidenced from the yield analysis simultasn test (Test f) which shows the significant value of two independent variables that support the hypothesis. Therefore, the test results of this study stated that there is a simultaneous effect between the variable quality of service and location of the customer satisfaction Dedi Motor in Serpong, South Tangerang.

Keywords: Quality of Service, Location, and Customer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh timbulnya fenomena dimana Bengkel Dedi Motor merupakan perusahaan jasa yang bergerak dibidang otomotif khususnya motor. Dimana pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bengkel tersebut penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada konsumen Dedi Motor di Serpong, Tangerang Selatan, dan jumlah sampel yang ditentukan adalah 100 responden dengan menggunakan metode *non probabilitas dan convenience sampling*. *Regresi Linear Berganda* yang dijalankan dengan perangkat lunak SPSS versi 21 digunakan untuk menganalisis data, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dibuktikan dari hasil analisis uji simultan (Uji f) yang menunjukkan nilai signifikan dari 2 variabel bebas yang mendukung hipotesa. Oleh karena itu, hasil uji dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh simultan antara variable kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Dedi Motor di Serpong, Tangerang Selatan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan. Lokasi dan Kepuasan Pelanggan.