

## ABSTRAK

**Resti Dina Khoerunnisa NIM 3402190513. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Suatu Studi Pada Pelanggan Arkan Auto Bengkel Mobil Specialist Nissan Datsun). Dibawah bimbingan Elin Herlina, Pd., M.M., (Pembimbing I) dan Toto, S.E., M.M. (Pembimbing II)**

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Suatu Studi Pada Pelanggan Arkan Auto Bengkel Mobil Specialist Nissan Datsun).

Pemasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi: 1]. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan Arkan Auto Bengkel Mobil Specialist Nissan Datsun?; 2]. Bagaimana pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan Arkan Auto Bengkel Mobil Specialist Nissan Datsun?; 3]. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan jasa dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Arkan Auto Bengkel Mobil Specialist Nissan Datsun?. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis 1]. Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan Arkan Auto Bengkel Mobil Specialist Nissan Datsun; 2]. Pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan Arkan Auto Bengkel Mobil Specialist Nissan Datsun; 3]. Pengaruh kualitas pelayanan jasa dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Arkan Auto Bengkel Mobil Specialist Nissan Datsun.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan untuk menganalisis data yang dipeoleh digunakan analisis regresi linier sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji hipotesis menggunakan uji signifikan (Uji t), analisis linier berganda, koefisien korelasi berganda, koefisien determinasi dan uji hipotesis menggunakan Uji f.

Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Arkan Auto Bengkel Mobil Specialist Nissan Datsun dengan besarnya pengaruh 23,1% sedangkan 76,9% dipengaruhi faktor lain.

Diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan, meningkatkan ruang tunggu dan lokasi parkir, serta meningkatkan keamanan pelanggan agar kepercayaan dan kenyamanan pengguna bengkel juga meningkat.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Jasa; Lokasi; dan Kepuasan Pelanggan**