

ABSTRAK

Dwi Julianto, NIM. 3402180440. “Pengaruh *Servicescape* dan *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* (Studi pada Pusaka Jaya Car Wash Mobil dan Motor Panjalu). Dibawah bimbingan Bapak Dr. H, Yusup Iskandar, S.E., M.M. (Pembimbing I) dan Bapak Mujaddid Faruk, S.E., M.M (Pembimbing II)

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh *Servicescape* dan *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* (Studi pada Pusaka Jaya Car Wash Mobil dan Motor Panjalu). Permasalahan yang terjadi pada penelitian ini meliputi: a] Bagaimana Pengaruh *Servicescape* terhadap *Customer Satisfaction* di Pusaka Jaya Car Wash Panjalu. b] Bagaimana Pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* di Pusaka Jaya Car Wash Panjalu. c] Bagaimana Pengaruh *Servicescape* dan *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* di Pusaka Jaya Car Wash Panjalu. Adapun tujuan penelitian untuk mengetahui a] Pengaruh *Servicescape* terhadap *Customer Satisfaction*. b] Pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction*. c] Pengaruh *Servicescape* dan *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction*. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan analisis *product moment*, koefisiensi determinasi, koefisiensi korelasi berganda, regresi linear berganda dan pengujian hipotesis (uji t dan uji F). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1] *Servicescape* pada Pusaka Jaya Car Wash berada pada kategori sangat baik. Hubungan *Servicescape* dan *Customer Satisfaction* memiliki tingkat hubungan sangat kuat. Begitu pula dari hasil pengujian hipotesis yang diketahui terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Sehingga semakin tinggi *Servicescape* maka semakin tinggi tingkat *Customer Satisfaction*.; 2] *Service Quality* pada Pusaka Jaya Car Wash Panjalu berada pada kategori sangat baik. Hubungan *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* memiliki tingkat hubungan yang kuat. Begitu pula berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Sehingga semakin tinggi *Service Quality* maka semakin tinggi tingkat *Customer Satisfaction*; 3] *Customer Satisfaction* di Pusaka Jaya Car Wash Panjalu berada pada kategori sangat baik. Hubungan *Servicescape* dan *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat. Begitu pula dari hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terdapat pengaruh *Servicescape* dan *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction*.

Keywords: *Servicescape, Service Quality, Customer Satisfaction*