

Judul Penelitian : Pengaruh Pelayanan, Promosi dan Lokasi Terhadap Kepuasan Kosumen di Bengkel Ahas Sumberagung Motor Plosoklaten Kediri

Dosen Pembimbing : Edi Murdiyanto, S.H., M.M
Suseno Hendratmoko, S.Sos., M.
Nama Mahasiswa : Intan Okyana
NPM : 17130210279

ABSTRAK

Dalam era globalisasi ini, pelaku usaha perlu mempertahankan usahanya dengan cara memperhatikan kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan, promosi dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di Ahas Sumberagung Motor Plosoklaten Kediri. Adapun variabel penelitian ini adalah pelayanan, promosi, lokasi, dan kepuasan konsumen. Lokasi Penelitian ini di Ahas Sumberagung Motor Plosoklaten Kediri. Jenis penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif. Sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposie sampling* yang menghasilkan jumlah responden sebanyak 75 orang karyawan. Alat analisis yang digunakan untuk penelitian ini yaitu *SPSS For Windows 16.0*. Berdasarkan pengujian yang dilakukan dengan analisis regresi linier berganda Uji t menunjukkan bahwa pelayanan, promosi, dan lokasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikan untuk variabel X_1 $0,000 < 0,05$, variabel X_2 $0,011 < 0,05$ dan variable X_3 $0,000 < 0,05$. Uji F menunjukkan bahwa variabel pelayanan, promosi, dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Ditunjukkan dengan nilai signifikan $0,0000 < 0,05$. Hal ini dibuktikan dengan nilai *Rsquare* adalah sebesar 0,921 atau 92% dan sisanya sebesar 8% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci: Pelayanan, Promosi, Lokasi, Kepuasan Konsumen.