

Judul Penelitian : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Auto 2000 Kediri Hasanudin**

Dosen Pembimbing : Indah Yuni Astuti S.E., M.M
: Rike Kusuma Wardhani S.E., M.M
: Zaenul Muttaqien S.E., M.M
Nama Mahasiswa : Mohammad Reno Febbio Pribadi
NPM : 17130210061

Abstraksi

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui : (1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bengkel Auto 2000 Kediri Hasanudin. (2) Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan bengkel Auto 2000 Kediri Hasanudin. (3) Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pelanggan bengkel Auto 2000 Kediri Hasanudin.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah pelanggan bengkel di Auto 2000 Kediri Hasanudin pada periode bulan Juni 2021. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah teknik *accidental sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 75 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner yang disebarakan ke responden.

Hasil Penelitian pada taraf signifikansi 5% menunjukkan bahwa : (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bengkel Auto 2000 Kediri Hasanudin. (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas dan kepuasan pelanggan bengkel Auto 2000 Kediri Hasanudin. (3) Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan bengkel Auto 2000 Kediri Hasanudin.