

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TARIF, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERVIS HONDA AHASS 1303
KURNIA JAYA, SLEMAN
(Survei Pada Pelanggan Servis Honda AHASS 1303 Kurnia Jaya, Sleman)**

Novianti Triana

NIM. 141140157

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta

Novitriana11@gmail.com

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, tarif, dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, (2) mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, (3) mengetahui dan menganalisis pengaruh tarif berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, (4) mengetahui dan menganalisis pengaruh lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian dilakukan pada pelanggan servis honda AHASS 1303 Kurnia Jaya, Sleman. Sampel dalam penelitian ini 105 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Jenis data penelitian ini meliputi data primer dengan teknik metode survey dengan kuesioner. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan, tarif, dan lokasi berpengaruh secara bersama-sama positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, tarif berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan, lokasi berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Tarif, Lokasi, Kepuasan Pelanggan.*