

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG**

Program Studi Manajemen
Skripsi Sarjana Manajemen
Semester Ganjil Tahun 2024/2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, CITRA MEREK,
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS
PADA BENGKEL AHASS SAN MOTOR)**

Shelina Avrielle Irene

2125200012

Abstrak

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang dilakukan pada pelanggan Bengkel AHASS San Motor. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan membuktikan apakah Kepuasan Pelanggan pada Bengkel AHASS San Motor dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Merek, dan Kepercayaan. Sampel pada penelitian ini adalah para pelanggan Bengkel AHASS San Motor. Sampelnya sebanyak 190 responden pelanggan Bengkel AHASS San Motor dengan metode non-probability, purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada para pelanggan Bengkel AHASS San Motor dalam bentuk langsung. Teknik analisisnya yaitu menggunakan software SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Merek, Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Merek, Kepercayaan