

## **ABSTRACT**

*The purposes of this research include 1) To determine the effect of service quality on customer satisfaction at the Rama Motor Gresik Workshop 2) To determine the effect of price on customer satisfaction at the Gresik Rama Motor Workshop 3) To determine the effect of location on customer satisfaction at the Gresik Rama Motor Workshop. This study uses a quantitative approach, namely research that analyzes numerical data (numbers) which are processed by statistical methods. Based on the discussion that has been carried out above, it can be concluded that: Based on the test results, service quality has a positive and significant influence on the customers of Bengkel Rama Motor Gresik in Gresik Regency, each of which can be explained as follows: each service quality variable has an effect of 1,187 on the customer. customers at the Gresik Rama Motor Workshop customers in Gresik Regency with a significant value of 0.000. This means that the increase and decrease in service quality factors will increase or decrease the customers of the Gresik Rama Motor Workshop in Gresik Regency..*

*Keyword : Service Quality, Price, Location, Customer Satisfaction, Rama Motor Gresik Workshop*

## **ABSTRAK**

Tujuan dari pada penulisan penelitian ini diantaranya adalah 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Rama Motor Gresik 2) Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Rama Motor Gresik 3) Untuk mengetahui pengaruh lokasiterhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Rama Motor Gresik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menekankan analisisnya pada data-data numercial (angka) yang diolah dengan metoda statistika. Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa: Berdasarkan hasil pengujian, variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan pada konsumen Bengkel Rama Motor Gresik di Kabupaten Gresik yaitu masing masing dapat dijelaskan sebagai berikut: variable kualitas pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 1.187 terhadap Kepuasan pelanggan pada konsumen Bengkel Rama Motor Gresik di Kabupaten Gresik dengan nilai signifikan sebesar 0.000. Hal tersebut memiliki arti bahwa kenaikan dan penurunan faktor kualitas pelayanan akan meningkatkan atau menurunkan Kepuasan pelanggan pada konsumen Bengkel Rama Motor Gresik di Kabupaten Gresik.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan Pelanggan, Bengkel Rama Motor Gresik