

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI WORM SPEED SHOP PADANG**

Gunar Mirdal<sup>1</sup> Mery Trianita<sup>2</sup> Yuhelmi<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

<sup>2,3</sup> Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

Email : [Gunarmirdal@gmail.com](mailto:Gunarmirdal@gmail.com), [merytrianita@bunghatta.ac.id](mailto:merytrianita@bunghatta.ac.id),  
[Yuhelmi@bunghatta.ac.id](mailto:Yuhelmi@bunghatta.ac.id)

## **Abstrak**

Seiring dengan perkembangan dunia otomotif, bisnis usaha bengkel motor menjadi salah satu usaha yang menjanjikan. Hal ini dapat dilihat dari munculnya dari bengkel yang tersebar di tiap tempat yang memberikan pelayanan service kendaraan. Baik bengkel yang bersifat resmi maupun tidak resmi. Salah satu bengkel yang ada di kota Padang yaitu Bengkel Worm Speed Shop. Penelitian ini menguji hubungan antara pengaruh kualitas layanan dan Harga terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini didasarkan pada investigasi empiris Worm Speed Shop. Teknik penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan Purposive Sampling dengan jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 60 responden, ditentukan dengan menggunakan rumus penarikan sampel dari sugiyono yang di distribusikan di Worm Speed Shop. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Worm Speed Shop Padang dan Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan di Worm Speed Shop Padang.

***Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan***

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER  
SATISFACTION WORM SPEED SHOP PADANG**

Gunar Mirdal<sup>1</sup> Mery Trianita<sup>2</sup> Yuhelmi<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas  
Bung Hatta

<sup>2,3</sup> Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas  
Bung Hatta

Email : [Gunarmirdal@gmail.com](mailto:Gunarmirdal@gmail.com), [merytrianita@bunghatta.ac.id](mailto:merytrianita@bunghatta.ac.id),  
[Yuhelmi@bunghatta.ac.id](mailto:Yuhelmi@bunghatta.ac.id)

***Abstract***

*Along with the development of the automotive world, the motorbike repair business is one of the promising businesses. This can be seen from the transition from workshops that are scattered in every place that provides vehicle services. Both official and non-official workshops. One of the workshops in Padang is the Worm Speed Shop Workshop. This study discusses the relationship between service quality and price on customer satisfaction. This research is based on an empirical investigation of the Worm Speed Shop. The sampling technique in this study uses purposive sampling with the number of samples in this study 60 respondents, determined using sample sample formulas from Sugiyono distributed at the Worm Speed Shop. Based on the results of this study concluded that the quality of service has a significant effect on customer satisfaction at Worm Speed Shop Padang and the price of a significant influence on customer satisfaction at Worm Speed Shop Padang.*

***Keywords: Service Quality, Price and Customer Satisfaction***