

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL HONDA RADJA
MOTOR KOTA PADANG**

¹Ismi Ramadhani Saputra, ²Dahnil Johar, ²Dahliaana Kamener

**¹Mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas
Bung Hatta**

**²Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bung
Hatta**

**E-mail : ismiramadhani.saputra@gmail.com, dahniljohar@yahoo.com,
dahlianakamener@gmail.com**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Honda Radja Motor Kota Padang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 80 orang. Data diolah menggunakan SPSS versi 16.0. Jenis data yang digunakan adalah data primer dengan metode analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Honda Radja Motor Kota Padang, fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Honda Radja Motor Kota Padang dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Honda Radja Motor Kota Padang.

Kata kunci : kualitas pelayanan, fasilitas, lokasi, kepuasan pelanggan

***THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE, FACILITIES AND LOCATION OF
HONDA RADJA MOTOR WORKSHOP CUSTOMERS***

Ismi Ramadhani Saputra, Dahnil Johar, Dahliana Kamene

Management Departement, Faculty of Economics and Business,

Universitas Bung Hatta

**E-mail : ismiramadhani.saputra@gmail.com, dahniljohar@yahoo.com,
dahlianakamener@gmail.com**

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of service quality, facilities and location on customer satisfaction at Honda Radja Motor Workshop in Padang City. The sampling technique used purposive sampling with a total of 80 respondents. Data were processed using SPSS version 16.0. The type of data used is primary data with multiple linear regression analysis methods. The results of the study found that service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction at Honda Radja Motor Workshop in Padang City, facilities had no effect on customer satisfaction at Honda Radja Motor Workshop in Padang City and location had a positive and significant effect on customer satisfaction at Honda Radja Motor Workshop in Padang City.

Keywords: Service Quality, Facility, Place, Customer Satisfaction