

## INTISARI

Syaifullah. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Waktu dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bengkel AHASS Anugerah Jaya Kabupaten Sumenep. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Wiraraja Sumenep. Dosen Pembimbing I: Drs. Ec. H. Abdullah Said, MM., Dosen Pembimbing II: Liyanto, SE. MM.

Pelayanan di bengkel AHASS Anugerah Jaya Kabupaten Sumenep memiliki kualitas yang sangat baik, hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya konsumen yang memanfaatkan jasa tersebut. Namun kondisi tersebut pasti memiliki dampak terhadap kecepatan dalam pengerjaannya. Karena AHASS Anugerah Jaya Kabupaten Sumenep merupakan bengkel resmi tentunya tidak akan bersedia untuk memanipulasi atau menggunakan suku cadang mitasi, hal tersebut akan berdampak terhadap besarnya biaya yang harus dikeluarkan konsumen.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan, waktu dan harga baik secara parsial secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Bengkel AHASS Anugerah Jaya Kabupaten Sumenep serta untuk mengetahui di antara variabel kualitas pelayanan, waktu dan harga mana yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Bengkel AHASS Anugerah Jaya Kabupaten Sumenep. Jenis penelitian kuantitatif. Jumlah sampel sebanyak 60 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan secara kebetulan. Jenis data termasuk data subjek dan sumber data berasal dari data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik dan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan, waktu dan harga secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Bengkel AHASS Anugerah Jaya Kabupaten Sumenep. Di antara variabel kualitas pelayanan, waktu dan harga yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Bengkel AHASS Anugerah Jaya Kabupaten Sumenep adalah variabel harga.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, waktu, harga, kepuasan konsumen