

ABSTRAKSI

Peningkatan konsumen otomotif berimbas pada peningkatan jasa bengkel. Bengkel mobil Rapiglass menjadi salah satu bengkel mobil yang cukup populer di Semarang. Sebagai sebuah perusahaan jasa kepuasan konsumen menjadi tujuan utama bagi penyedia jasa. Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh kualitas pelayanan, nilai pelanggan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian dilakukan di bengkel Rapiglass Semarang. Jumlah sampel penelitian adalah sebanyak 87 orang. Instrumen berupa kuesioner digunakan untuk mendapatkan data penelitian. Dan teknik pengujian analisis regresi linier berganda digunakan untuk membuktikan hipotesis penelitian.

Hasil pengujian mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dengan arah positif. Nilai pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dengan arah positif. Citra perusahaan juga berpengaruh positif terhadap kepuasan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, nilai pelanggan, citra perusahaan, kepuasan konsumen