

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH SERVICE QUALITY, KELENGKAPAN PRODUK, DAN LOKASI TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA BENGKEL MIRACLE MOTOR SORONG**

**O'GRACYA MICHELLE DEENG [20042012]**

Dibimbing oleh:

**Teddy Tandaju, S.E., M.B.A. (Adv.) dan Merry Jeanned'are Korompis, S.E., M.M**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Service quality, kelengkapan produk dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Miracle Motor Sorong. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode Kuantitatif. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan langsung ke pelanggan Bengkel Miracle Motor, Hasil penelitian menunjukkan bahwa Service quality, kelengkapan produk, dan lokasi memiliki pengaruh yang signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan. Dari semua faktor yang diteliti, kualitas layanan dan kelengkapan produk terbukti menjadi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, diikuti oleh lokasi.

Hasil penelitian ini menegaskan pentingnya meningkatkan kualitas layanan, kelengkapan produk, dan lokasi guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi pedoman bagi pengusaha lain dalam mengembangkan bisnis mereka, dengan memahami bahwa kepuasan pelanggan melalui perbaikan kualitas layanan, kelengkapan produk, dan lokasi adalah kunci untuk menjaga kelangsungan usaha.

*Kata kunci: Service Quality, Kelengkapan Produk, Lokasi, Kepuasan Pelanggan.*

## **ABSTRACT**

### **PENGARUH SERVICE QUALITY, KELENGKAPAN PRODUK, DAN LOKASI TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA BENGKEL MIRACLE MOTOR SORONG**

**O'GRACYA MICHELLE DEENG [20042012]**

Guided by:

**Teddy Tandaju, S.E., M.B.A. (Adv.) and Merry Jeanned'are Korompis, S.E., M.M**

This study aims to determine the influence of service quality, product completeness, and location on customer satisfaction at Miracle Motor Workshop in Sorong. The research method used is quantitative. Data were collected through questionnaires distributed directly to the customers of Miracle Motor Workshop. The results show that service quality, product completeness, and location have a significant influence, both partially and simultaneously, on customer satisfaction. Among all the factors studied, service quality and product completeness proved to be the most influential on customer satisfaction, followed by location.

The results of this study emphasize the importance of improving service quality, product completeness, and location to enhance customer satisfaction. This research is also expected to serve as a guideline for other entrepreneurs in developing their businesses, by understanding that customer satisfaction through improving service quality, product completeness, and location is key to maintaining business continuity.

**Keywords:** Service Quality, Product Completeness, Location, Customer Satisfaction.