

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV ROLYA MOTOR DI BANDAR LAMPUNG**

**Oleh**

**BASTIAN SULARSO**

Layanan purna jual yang diberikan Sepeda Motor Yamaha melalui Dealer-Dealer resminya ini berupa garansi, layanan konsultasi lanjutan, pemeliharaan, perbaikan, dan penyediaan suku cadang. CV Rolya Motor di Kota Bandar Lampung adalah salah satu perusahaan yang menjadi *Authorized Dealer* Motor Yamaha untuk melayani pasar konsumen di daerah Bandar Lampung. Permasalahanya adalah Apakah pelayanan purna jual berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan CV Rolya Motor di Kota Bandar Lampung. Metode pengumpulan data menggunakan sampel, dengan teknik *Purposive Sampling*, dengan jumlah sampel 100 Responden. Berdasarkan hasil pembahasan dengan perhitungan model statistik regresi berganda serta pembahasan terhadap permasalahan secara keseluruhan, semua variabel layanan purna jual (garansi, suku cadang, perawatan & perbaikan serta fasilitas) memiliki pengaruh pada kepuasan pelanggan sebesar 91,30%, variabel yang mempunyai pengaruh paling besar secara parsial adalah variabel Fasilitas pelayanan perbaikan atau perawatan. Variabel ini mempunyai pengaruh sebesar 0,988 terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Layanan Purna Jual, Kepuasan Pelanggan, Statistik Regresi Berganda

## **ABSTRACT**

# **THE INFLUENCE OF AFTER SALES SERVICES ON CUSTOMER SATISFACTION AT CV ROLYA MOTOR IN BANDAR LAMPUNG**

**By**

**BASTIAN SULARSO**

After-sales services provided by Yamaha Motorcycles through their authorized dealers are in the form of guarantees, follow-up consulting services, maintenance, repairs, and the provision of spare parts. CV Rolya Motor in Bandar Lampung City is one of the companies that has become an Authorized Dealer for Yamaha Motorcycles to serve the consumer market in the Bandar Lampung area. The problem is whether after-sales service has an effect on customer satisfaction of CV Rolya Motor in Bandar Lampung City. The data collection method uses a sample, with purposive sampling technique, with a sample of 100 respondents. Based on the results of the discussion with the calculation of the multiple regression statistical model as well as a discussion of the overall problem, all after-sales service variables (warranty, spare parts, maintenance & repair and facilities) have an influence on customer satisfaction of 91.30%, the variable that has the greatest influence partially is the variable repair or maintenance service facilities. This variable has an effect of 0.988 on customer satisfaction.

**Keywords:** After Sales Service, Customer Satisfaction, Multiple Regression Statistics