

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “**Pengaruh Harga Servis, Kualitas Pelayanan, terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Kinerja Karyawan sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus pada Usaha Jasa Bengkel Mobil OMEGA 2 Jalan Bendo-Ngetal Trenggalek)**”, ini ditulis oleh Siti Masfiah, NIM 1742143265, Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung. Pembimbing Drs.H.Mashudi,M.Pd.I.

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh perkembangan bisnis dengan persaingan yang semakin ketat di semua aspek. Hal ini mengakibatkan perusahaan mencari strategi yang tepat untuk menghadapi persaingan. Strategi yang dapat dilakukan untuk mempertahankan eksistensi perusahaan adalah dengan meningkatkan kinerja.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh antara harga servis, kualitas pelayanan dengan kinerja karyawan sebagai variabel *intervening* secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta adakah pengaruh antara kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh positif dan signifikan antara harga servis, kualitas pelayanan dengan kinerja karyawan sebagai variabel *intervening* terhadap kepuasan pelanggan, serta mengetahui adakah pengaruh antara kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial harga servis berpengaruh positif dan signifikan sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan melalui kinerja karyawan sebagai variabel *Intervening* terhadap kepuasan pelanggan. Simpulan dari penelitian ini adalah faktor utama yang mempengaruhi ukuran kepuasan pelanggan bengkel mobil OMEGA 2 Trenggalek bukan hanya dari faktor kinerja karyawan (mekanik) saja, tetapi dari faktor-faktor lain seperti fasilitas-fasilitas yang diberikan, kelengkapan produk dan kualitas onderdil yang ditawarkan bervariasi, sikap terhadap pelanggan, ruang tunggu yang nyaman, free Wi-Fi dan dari keramahan pihak-pihak bengkel OMEGA 2 Trenggalek dalam melayani pelanggan. Selain itu karena memang citra bengkel itu sendiri sudah baik sehingga kepercayaan pelanggan terhadap bengkel OMEGA 2 Trenggalek menjadi loyalitas tersendiri bagi pelanggan.

Kata Kunci : *Harga, Kualitas Pelayanan, Kinerja, Kepuasan*

ABSTRACT

This thesis entitled "**The Influence of Service Price, Quality of Service, to Customer Satisfaction with Employee Performance as Intervening Variable (Case Study on OMEGA 2 Car Repair Service Business Street Bendo-Ngetal Trenggalek)**", written by Siti Masfiah, NIM 1742143265, Department of Sharia Economics Faculty of Economics and Islamic Business IAIN Tulungagung. Drs.H.Mashudi,M.Pd.I.

Research in this thesis is motivated by business development with increasingly tight competition in all aspects. This resulted in the company looking for the right strategy to face the competition. Strategies that can be done to maintain the existence of the company is to improve performance.

Problem formulation in this research is any influence between service price, service quality with employee performance as intervening positive and significant to customer satisfaction, and is there influence between employee performance to customer satisfaction.

The purpose of this study is to determine whether there is influence between the price of service, service quality with employee performance as intervening variable directly and indirectly to customer satisfaction, and knowing there is influence between employee performance to customer satisfaction.

The results showed that partially service price and service quality did not directly influence through employee performance as Intervening variable to customer satisfaction. The conclusions of this study are the main factors affecting the size of customer satisfaction of OMEGA 2 Trenggalek car workshop not only from the employee performance factor (mechanic), but from other factors such as the facilities provided, the completeness of the product and the quality of the offered parts varies, attitude towards customers, comfortable waiting room, free Wi-Fi and from the hospitality of the workshop parties OMEGA 2 Trenggalek in serving customers. In addition, because the image of the workshop itself is good so that the customer trust of the workshop OMEGA 2 Trenggalek become its own loyalty for customers.

Keywords: *Price, Service Quality, Performance, Satisfaction*