# ABSTRAK

**Pengaruh *Service Quality* Dan *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Roda Asia Hanami**

**Oleh :**

**Ariga Ramanda**

**NPM : 193114119**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh*Service Quality* dan *Service Recovery* terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Roda Asia Hanami. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampel jenuh yang berjumlah 36 responden. Metode pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner. Hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan Y = 15,500 + 0,126X1 + 0,224X2. Pada uji parsial (Uji t) *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai t hitung sebesar 2,428 > t tabel 2,034 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05 dan variabel *Service Recovery* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai t hitung sebesar 2,168 > t tabel 2,034 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Hasil uji signifikan simulatif (Uji F) variabel *Service Quality* dan *Service Recovery* secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai F hitung 9,548 > F tabel 3,28 dan nilai signifikan 0,001< 0,05. Hasil uji koefisien determinasi (R2) diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,367, artinya variabel Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan sebesar 36,7% oleh variabel *Service Quality* dan *Service Recovery* sementara sisanya 63,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitianini.

**Kata Kunci** :  *Service Quality,Service Recovery* dan Kepuasan Pelanggan

