

## ABSTRAK

Penelitian yang dilakukan berjudul "Pengaruh Layanan Pelengkap dan Garansi (jaminan) Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Suzuki Arjuna Surabaya". Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh antara kepuasan pelanggan Bengkel Suzuki Arjuna Surabaya dalam Layanan pelengkap dan garansi (jaminan) manakah yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Suzuki Arjuna Surabaya.

Berdasarkan pokok permasalahan tersebut, maka terdapat dua hipotesis yang menyatakan diduga bahwa ada pengaruh antara layanan pelengkap dan garansi (jaminan) secara serempak terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Suzuki Arjuna Surabaya, hipotesis kedua diduga bahwa garansi (jaminan) yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Suzuki Arjuna Surabaya.

Hipotesis pertama yang menyatakan bahwa diduga Layanan Pelengkap (X1) dan Garansi (jaminan) (X2) berpengaruh simultan terhadap Kepuasan Pelanggan Suzuki Arjuna Surabaya (Y) telah terbukti. Hal ini dapat dibuktikan dengan menggunakan uji F, dengan nilai angka  $F_{hitung} (74.612) > F_{tabel} (3.23)$ . Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel Layanan Pelengkap (X1) dan Garansi (jaminan) (X2) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan Suzuki Arjuna Surabaya (Y).

Hipotesis kedua yang menyatakan bahwa diduga Garansi (jaminan) (X2) memiliki pengaruh dominan terhadap Kepuasan Pelanggan Suzuki Arjuna Surabaya (Y) telah terbukti. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat angka beta pada *Standardized Coefficient Beta*, dimana hasil yang didapatkan adalah menunjukkan angka 0.757 yang tertinggi dibandingkan dengan Layanan Pelengkap (X1).