

**ANALISIS PENGARUH HARGA , KUALITAS
PELAYANAN, DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
DI PT BIKIN INDONESIA BERDAYA**

Nanda Gita Pradana

ABSTRAK

Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan antara harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Bikin Indonesia Berdaya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah data pelanggan PT Bikin Indonesia Berdaya Yogyakarta yang berjumlah 60 pelanggan organisasi dengan sampel penelitian sebanyak 39 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan PT Bikin Indonesia Berdaya Yogyakarta.

Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan.

**ANALYSIS OF THE EFFECT OF PRICE, SERVICE
QUALITY, AND FACILITIES ON CUSTOMER
SATISFACTION
AT PT BIKIN INDONESIA BERDAYA**

Nanda Gita Pradana

ABSTRACT

The aim of this study is to determine the partial and simultaneous effects of price, service quality, and facilities on customer satisfaction at PT Bikin Indonesia Berdaya. This research employs descriptive analysis with a quantitative approach. The population of the study consists of customer data from PT Bikin Indonesia Berdaya in Yogyakarta, totaling 60 organizational customers, with a research sample of 39 respondents. The data collection method used in this study is a questionnaire. Data analysis is conducted using multiple linear regression analysis. The results of the study show that price, service quality, and facilities have a positive and significant effect both partially and simultaneously on customer satisfaction at PT Bikin Indonesia Berdaya Yogyakarta.

Keywords: Price, Service Quality, Facilities, Customer Satisfaction.