ABSTRAKSI

Perkembangan dunia bisnis kini semakin dinamis seiring dengan semakin meningkatnya permintaan masyarakat terhadap produk dan jasa untuk memenuhi segala kebutuhannya. Demi menjaga kelangsungan usaha di tengah-tengah persaingan bisnis yang sangat kompetitif, suatu perusahaan harus memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan tersebut adalah kualitas pelayanan, harga dan nilai pelanggan. Obyek penelitian ini adalah bengkel salon mobil "Thrive" yang bergerak dalam bidang salon (auto detailing), dimana akhir-akhir ini terjadi penurunan jumlah pelanggan karena merasa kurang puas terhadap pelayanan salon mobil "Thrive". Atas dasar ini maka penelitian ini mengangkat variabel kualitas pelayanan, harga dan nilai pelanggan untuk melihat pengaruhnya terhadap kepuasan para pelanggan salon mobil "Thrive".

Populasi dalam penelitian ini pelanggan yang melakukan perawatan mobil pada Bengkel Salon Mobil "Thrive" yang jumlahnya tidak diketahui. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *Purposive Sampling*. Jenis datanya adalah primer. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil analisis dengan menggunakan SPSS menunjukkan bahwa : **(1).** Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. **(2).** Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. **(3).** Nilai Pelanggan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Nilai Pelangggan dan Kepuasan Pelanggan