

Miftahul Amien Rahmatulloh, Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Amien Jaya Motor. Dibawah bimbingan Drs. H. Pribanus Wantara, M.M.

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh Dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliabilty*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Amien Jaya Motor. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian survey. Penelitian ini dilakukan pada bengkel amien jaya motor dengan melibatkan 97 orang atau kuesioner.

Berdasarkan hasil uji t terhadap variabel *tangible* berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan pelanggan sedangkan uji t pada variabel *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan untuk uji t pada variabel *responsiveness* juga berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan pelanggan. Pada uji t variabel *assurance* berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan pelanggan sedangkan pada uji t terhadap variabel *emphaty* juga berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penjabaran diatas maka kualitas pelayanan yang meliputi (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Amien Jaya Motor (AJM). Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji parsial (uji t) didapatkan hasil bahwa nilai f-hitung lebih besar dari pada f-tabel sehingga dapat disimpulkan bahwasanya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan pelanggan

Miftahul Amien Rahmatulloh, The Effect of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction at Amien Jaya Motor Workshop. Under the guidance of Drs. H. Pribanus Wantara, M.M.

ABSTRACT

The aim of the study was to determine the effect of the dimensions of service quality which include tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy on customer satisfaction at the Amien Jaya Motor workshop. This study used a quantitative method with a survey research type. This research was conducted at the Amien Jaya Motor Workshop involving 97 people or a questionnaire.

Based on the results of the t test on tangible variables it has a significant effect on customer satisfaction while the t test on the reliability variable has a significant effect on customer satisfaction for the t test on the responsiveness variable also has a significant effect on customer satisfaction. In the t-test, the assurance variable has a significant effect on customer satisfaction, while in the t-test, the empathy variable also has a significant effect on customer satisfaction. Based on the results of the elaboration above, the quality of service which includes (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty has a positive and significant simultaneous effect on customer satisfaction at Amien Jaya Motor (AJM) workshops). This can be proven by the results of the partial test (t test) the result shows that the f-count value is greater than the f-table so that it can be concluded that service quality affects customer satisfaction.

Keywords : Service quality, Customer satisfaction