

## ABSTRAK

Makmur, 2017. “ *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Bengkel Di PT. Tala Motor Yamaha Makassar*”. (Dibimbing oleh Moh. Aris Pasigai dan Muh. Nur Rasyid).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan Bengkel di PT. Tala Motor Yamaha Makassar.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara, kuesioner dan metode penentuan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan rumus Roscoe sebanyak 50 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik ( $X_1$ ), keandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ) dan empati ( $X_5$ ). Secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil deskripsi variabel kepuasan pelanggan dan perhitungan skor variabel yang didapat menunjukkan, variabel daya tanggap dengan nilai sebesar 200 menjadi faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, kemudian Keandalan dengan nilai sebesar 194, jaminan dengan nilai sebesar 188, bukti fisik dengan nilai sebesar 187, sementara empati dengan nilai sebesar 185 menjadi faktor terendah yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Bukti Fisik dan Empati.