

ABSTRAK

Zulkifli ,2023, Pengaruh Kualitas Pelayanan Service Sepeda Motor Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Yamaha Darma Motor Limbung. Skripsi, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Moh. Aris Pasigai Dan Syarifuddin Sulaiman.

Penelitian ini bertujuan 1) untuk mengetahui pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Yamaha Darma Motor Limbung, 2) untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Yamaha Darma Motor Limbung, 3) untuk mengetahui pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Yamaha Darma Motor Limbung. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan sampel sebanyak 78 responden. Teknik menggunakan uji regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangible*, *responsiveness*, *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Yamaha Darma Motor Limbung.

Kata Kunci: Tangible, Responsiveness, Assurance, Kepuasan Konsumen



ABSTRACT

Zulkifli, 2023, *The Influence of Motorcycle Service Quality on Consumer Satisfaction at PT. Yamaha Darma Motor Limbung. Thesis, Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University Makassar. Supervised by Moh. Aris Pasigai and Syarifuddin Sulaiman.*

This study aims 1) to determine the effect of tangible on customer satisfaction at PT. Yamaha Darma Motor Limbung, 2) to determine the effect of responsiveness on customer satisfaction at PT. Yamaha Darma Motor Limbung, 3) to determine the effect of Assurance on customer satisfaction at PT. Yamaha Darma Motor Limbung. The type of research used in this research is quantitative with a sample of 78 respondents. The technique uses multiple linear regression tests. The results showed that tangible, responsiveness, assurance had a positive and significant effect on customer satisfaction at PT. Yamaha Darma Motor Limbung.

Keywords: Tangible, Responsiveness, Assurance, Consumer Satisfaction

