

ABSTRAK

PIRDAYANTI, 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pembiayaan Pembelian Sepeda Motor Pada Yamaha Matramas Motor Caabang Alauddin Kota Makassar, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Moh Aris Pasigai, dan Pembimbing II Samsul Rizal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Yamaha Matramas Motor. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1.440. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel 93 orang diperoleh dari rumus slovin. Jenis penelitian data yang digunakan data primer yang di ambil dengan penyebaran kuesioner yang menggunakan pengukuran skala likert 5 point. Teknik analisis data yang digunakan adalah data kuantitatif dan analisis regresi sederhana dengan bantuan SPSS 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara persial dari hipotesis yang diajukan terdapat pengaruh positif dan signifikan Kulaitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan dibuktikan dari t hitung sebesar 8,492, nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan koefesien regresi sebesar 0,665. Untuk hasil koefisien regresi (R^2), dari hipotesis yang diajukan terdapat pengaruh positif dan signifikan Kulaitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan diman nilai *R square* sebesar 0,442 yang artinya 44,2% variasi dari semua variabel independen (Bentuk Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Perhatian) dapat mempengaruhi variabel dependen (kepuasan pelanggan), sedangkan 55,8% lainnya dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan