

ABSTRAKSI

Pada masa-masa sekarang ini persaingan antara perusahaan yang satu dengan yang lain semakin kompleks. Hal ini disebabkan oleh berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang menyebabkan semua orang dapat berhubungan dengan siapa saja, dimana saja, dan kapan saja.

Agar perusahaan mampu memenangkan persaingan maka kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan harus selalu ditingkatkan sehingga konsumen akan merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas layanan bengkel Ahas Family Motor sebagai variabel (X) yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangibles*, dan kepuasan pelanggan sebagai variabel (Y). Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 120 pelanggan yang telah menggunakan jasa bengkel Ahas Family Motor minimal dua kali, dengan menggunakan metode *purposive non random sampling*. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode regresi linier berganda.

Hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS menghasilkan persamaan regresi: $Y = 0,428 + 0,153X_1 + 0,186X_2 + 0,162X_3 + 0,171X_4 + 0,241X_5$ selain itu dari Uji t tampak bahwa tingkat signifikansi dari masing-masing variabel bebas berada dibawah 0,05 serta nilai F hitung yang diperoleh dari Uji F, sebesar 30,617 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000.

Dari hasil analisis diatas dapat disimpulkan bahwa lima dimensi kualitas layanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Apabila salah satu dari lima dimensi kualitas layanan menurun, maka perasaan puas pelanggan juga akan menurun, begitu juga sebaliknya, apabila salah satu dari lima dimensi kualitas layanan meningkat maka perasaan puas pelanggan juga akan meningkat.