

ABSTRAKSI

Roza Ardiansyah, NIM 152060031, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, 2013, Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada Pelanggan Yamaha Harpindo Jaya Yogyakarta, Pembimbing I Humam Santosa U, M.AB dan Pembimbing II Suratna, S,sos,M.SI.

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan Yamaha Harpindo Jaya Yogyakarta yang melakukan jasa perbaikan atas kendaraannya. Tipe penelitian yang digunakan adalah eksplanatori. Populasinya dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Yamaha Harpindo Jaya Yogyakarta yang menggunakan jasa *service* sepeda motor khususnya minimal dua kali menggunakan jasa *service*. Teknik sampling yang digunakan adalah sistematis sampling berdasarkan urutan pelanggan yang mendaftar *service* dengan ukuran sampel 60 orang responden. Alat analisis dalam penelitian adalah dengan statistik deskriptif dan inferensial menggunakan uji asumsi klasik agar regresi linier berganda dapat diterapkan.

Ada pengaruh positif secara simultan / serempak antara variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap Kepuasan pelanggan pada Bengkel Resmi Sepeda Motor Yamaha Harpindo Jaya di Kota Yogyakarta. Ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara: bukti fisik (x1), keandalan (x2), daya tanggap (x3), jaminan (x4), empati (x5) terhadap kepuasan pelanggan (y).

Berdasarkan kesimpulan peneliti, maka dapat diusulkan saran yang harapannya dapat bermanfaat bagi Bengkel Resmi Sepeda Motor Yamaha Harpindo Jaya di Kota Yogyakarta yaitu: Bengkel Resmi Sepeda Motor Yamaha Harpindo Jaya di Kota Yogyakarta disarankan untuk melakukan pelatihan bagi karyawan secara rutin agar dapat melayani pelanggan dengan baik serta training pelatihan khusus bagi para mekanik bertujuan agar meningkatkan kemampuan dalam menangani perbaikan kendaraan . Pihak peneliti menyarankan apabila ada peralatan yang lebih *modern* segera dilakukan peremajaan, diperhatikannya tersedianya stok *sparepart* di gudang dan pihak *dealer* sebaiknya menyediakan / berlangganan majalah otomotif yang baru setiap bulannya.