

ABSTRAKSI

SURYA BUDI CIPTA YOGA. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Survey Pada Pelanggan Bengkel Resmi Sepeda Motor Yamaha Sumber Baru Motor Sentral Di Kota Yogyakarta. (Dibimbing oleh Widhy Tri Astuti, SE, M.Si dan Drs. Ibrahim, MM).

Kebutuhan transportasi yang tinggi harus dapat diimbangi dengan sarana purna jual yang memadai. Mengingat arti pentingnya kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan niat pembelian ulang, maka perlu dikaji lebih mendalam bagaimana kualitas pelayanan dilaksanakan, serta tingkat kepuasan pelanggan yang dicapai, sehingga mempengaruhi niat pembelian ulang. Dengan adanya masalah tersebut, dan untuk menghadapi persaingan maka perlu dirumuskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan untuk sebuah bengkel resmi sepeda motor yamaha sumber baru motor sentral.

Tujuan dalam penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui pengaruh secara serempak variabel kualitas layanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel resmi sepeda motor yamaha sumber baru motor sentral di kota yogyakarta; (2) Untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel kualitas layanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel resmi sepeda motor yamaha sumber baru motor sentral di kota yogyakarta.

Penelitian dilakukan pada pelanggan bengkel resmi sepeda motor resmi yamaha sumber baru motor sentral di kota yogyakarta yang beralamatkan di Jl. Mangkubumi No.25 Yogyakarta. Pengambilan data dilakukan mulai bulan Januari hingga bulan Februari 2013. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengolahan dan analisis data menggunakan analisis kuantitatif dengan menggunakan alat statistik regresi linier berganda.

Hasil Estimasi Regresi Linier Berganda diketahui bahwa 1) Koefisien regresi bukti fisik diperoleh sebesar 0,244 (positif) yang berarti bahwa bila variabel bukti fisik meningkat maka kepuasan pelanggan meningkat dan sebaliknya bila bukti fisik turun maka kepuasan pelanggan akan turun. 2) Koefisien regresi keandalan diperoleh sebesar 0,345 (positif) yang berarti bahwa bila variabel keandalan meningkat maka kepuasan pelanggan meningkat dan sebaliknya bila keandalan turun maka kepuasan pelanggan akan turun. 3) Koefisien regresi daya tanggap diperoleh sebesar 0,033 (positif) yang berarti bahwa bila variabel daya tanggap meningkat maka kepuasan pelanggan meningkat dan sebaliknya bila daya tanggap turun maka kepuasan pelanggan akan turun. 4) Koefisien regresi jaminan diperoleh sebesar 0,407 (positif) yang berarti bahwa bila variabel jaminan meningkat maka kepuasan pelanggan meningkat dan sebaliknya bila jaminan turun maka kepuasan pelanggan akan turun. 5) Koefisien regresi empati diperoleh sebesar 0,074 (positif) yang berarti bahwa bila variabel empati meningkat maka kepuasan pelanggan meningkat dan sebaliknya bila empati turun maka kepuasan pelanggan akan turun.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan