

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL MOTOR JAYA MANDIRI DESA PELANTAI KECAMATAN MERBAU KEPULAUAN MERANTI

Oleh :

JAMAATUS SOLEHA

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Motor Jaya Mandiri. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen pada Bengkel Motor Jaya Mandiri. Jumlah sampel yang di ambil sebanyak 97 responden dengan metode *purposive sampling*. Data yang terkumpul didapat dari kuesioner, . Regresi linear berganda adalah teknik yang dipakai. Berdasarkan analisis regresi menunjukkan bahwa keseluruhan dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Motor Jaya Mandiri.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Dan Kepuasan Konsumen.