

## ABSTRAK

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Aries Motor di Belilas Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu**

**OLEH : SURYA DARMA**

**135210031**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel Aries Motor di Belilas kecamatan Seberida kabupaten Indragiri Hulu. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang berkunjung melakukan service kendaraannya di bengkel Aries Motor di Belilas. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 50 responden. Data diambil dengan menggunakan kuesioner dan interview. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, perhatian, kehandalan, tanggapan, dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada bengkel Aries Motor di Belilas kecamatan Seberida kabupaten Indragiri Hulu. Kemudian dari hasil analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) diketahui bahwa variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan sebanyak 0,944 atau 94,4%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan konsumen pada bengkel Aries Motor di Belilas ini sebanyak 94,4% sedangkan sisanya sebanyak 5,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

*Kata kunci : Kepuasan Konsumen, Bukti Fisik, Perhatian, Kehandalan, Tanggapan, Jaminan*