

ABSTRAKSI

Tording Marangkup Yosep (2005-11-138), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Resmi Suzuki Kebon Jeruk, (Dibimbing oleh Rina Anindita).

Studi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan Bengkel Resmi Suzuki Kebon Jeruk.

Populasi adalah pelanggan yang datang dan melakukan perawatan kendaraan Suzuki pada Bengkel Resmi Suzuki Kebon Jeruk. Alat analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan Regresi Berganda. Analisis Regresi Berganda bertujuan untuk mengetahui atau memberikan besaran angka pengaruh yang ditimbulkan oleh faktor-faktor asosiasi yang diuji.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa seluruh dimensi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dimensi yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah dimensi *Reliability* Kemudian dari hasil pengolahan data kuesioner didapatkan bahwa rata-rata dari 100 responden menyatakan penilaiannya terhadap kualitas pelayanan Bengkel Resmi Suzuki Kebon Jeruk dalam kategori Baik, sedangkan penilaian terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Resmi Suzuki Kebon Jeruk masuk dalam kategori Puas.