

## INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen. Pelayanan merupakan salah satu faktor terpenting untuk kelangsungan dan perkembangan perusahaan. Pelaksanaan pelayanan yang baik berdampak pada kepuasan konsumen.

Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah konsumen yang pernah melakukan perbaikan sepeda motor Yamaha di bengkel Al Handoko Sedati Sidoarjo dengan sampel yang digunakan sebanyak 98 orang dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan *sampling aksidental*. Adapun Teknik analisa yang digunakan adalah analisa regresi berganda.

Hasil pengujian menunjukkan kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini menunjukkan variabel tersebut layak digunakan dalam model penelitian. Hasil ini didukung dengan perolehan tingkat koefisien korelasi (R) sebesar 78,3%. Kondisi ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel tersebut terhadap kepuasan konsumen adalah erat. Hasil pengujian selanjutnya menunjukkan variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati masing-masing mempunyai berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil penelitian hendaknya manajemen selalu meningkatkan daya tanggap atas kemampuan perusahaan dalam mengatasi masalah yang timbul dengan cepat, sehingga konsumen puas terhadap pelayanan di bengkel AL Handoko.

Kata Kunci: Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Konsumen.

## ABSTRACT

This research is meant to find out the influence of physical evidence, feasibility, responsiveness, and guarantee and empathy variables to the customer satisfaction. Service is one of important factors for the sustainability and the development of the company. The implementation of good services has good impact to the customer satisfaction.

The population is all customers who have ever done maintenance of Yamaha motorcycle at Al Handoko garage Sedati Sidoarjo and the samples are 98 people in which the sample collection technique has been done by using accidental sampling. The analysis technique has been performed by using multiple regressions analysis.

The result of test shows that service quality which consists of: physical evidence, reliability, responsiveness, guarantee and empathy have influence to the customer satisfaction. This result shows that those variables are feasible to be used for research model. This result is supported by the acquisition of coefficient correlation level (R) is 78.3%. This condition shows the correlation among those variables to the customer satisfaction is firm. The following result of test shows that physical evidence, reliability, responsiveness, guarantee and empathy have positive influence to the customer satisfaction. It has been found from the result of the research that the management should always improve the responsiveness of the ability of the company in overcoming the problem immediately, so that the customer will satisfy to the service of Al Handoko garage.

Keywords: *Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Guarantee and Empathy, and Customer Satisfaction.*