

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan AHASS 0797 Kencanasari 1 Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa perbaikan dan perawatan motor pada AHASS 0797 Kencanasari 1 Surabaya. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 83 orang. Sampel dipilih berdasarkan kriteria sampel yang telah ditetapkan oleh peneliti, yaitu pelanggan yang berusia diatas 17 tahun dan pernah melakukan servis di AHASS 0797 Kencanasari 1 Surabaya minimal 3 kali. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. Sedangkan teknik analisa yang digunakan adalah analisa regresi linier berganda.

Hasil pengujian menunjukkan variabel dimensi kualitas layanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel tersebut layak digunakan dalam model penelitian. Hasil koefisien korelasi pada penelitian ini menunjukkan antara variabel bebas terhadap kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang erat. Hasil pengujian juga menunjukkan dimensi kualitas layanan yang terdiri bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan AHASS 0797 Kencanasari 1 Surabaya. Variabel ketanggapan merupakan variabel bebas yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan AHASS 0797 Kencanasari 1 Surabaya.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Kepuasan Pelanggan.

## ABSTRACT

*This research is aimed to find out the influence of service quality dimensions which consist of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy to the customer satisfaction of AHASS 0797 Kencanasari 1 Surabaya. The population is all customers who have ever used motorcycle repair services and maintenance at AHASS 0797 Kencanasari 1 Surabaya. 83 customers have been selected as samples. The samples have been selected based on the criteria which have been determined by the researcher, for example, 17-year-old customer and the customer has ever conducted maintenance service at AHASS 0797 Kencasari 1 Surabaya at least 3 times. The sampling technique has been carried out by using purposive sampling. Meanwhile, the analysis technique has been done by using multiple linears regression analysis.*

*The result of the research shows that service quality dimensions variable which consist of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy have an influence to the customer satisfaction variable. This indicates that these variables are feasible to be used in the research model. The result of correlation coefficient shows that the correlation among independent variables to the customer satisfaction are firm. The result of the examination also show that the service quality dimensions which consist of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy partially have an influence to the customer satisfaction at AHASS 0797 Kencasari 1 Surabaya. The responsiveness variable is the independent variable which has dominant influence to the customer satisfaction of AHASS 0797 Kencanasari 1 Surabaya.*

*Keywords : tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, customer satisfaction.*