

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN
KONSUMEN BENGKEL GLOBAL MOTOR CENTER
YOGYAKARTA**

**Wildan Sulaksana
Fakultas Ekonomi
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2016**

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan konsumen. Penelitian juga bertujuan mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh pada kepuasan konsumen.

Penelitian ini termasuk penelitian survey analitik dengan jumlah responden sebanyak 100 orang konsumen Bengkel Global Motot Center. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Pengambilan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda untuk menjawab hipotesis penelitian.

Hasil analisis data diketahui: 1) Kualitas pelayanan meliputi dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* secara parsial berpengaruh positif pada kepuasan konsumen Bengkel Global Motor Center Yogyakarta. 2) Dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh pada kepuasan konsumen adalah *tangible*.

ABSTRACT

***THE IMPACT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION
IN GLOBAL MOTOR CENTRE YOGYAKARTA***

**Wildan Sulaksana
Fakultas Ekonomi
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2016**

This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction. The study also aims to determine the most influential dimensions of service quality on customer satisfaction.

This research was a survey with respondents of 100 customers of Global Motor Centre Yogyakarta. Sampling technique employed was purposive sampling. Data were collected using questionnaires. Data was analyzed using multiple regression analysis to answer the hypothesis.

The results of data analysis were: 1) Service quality of the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible positively affect customer satisfaction Global Motor Center Yogyakarta. 2) The most influential dimension of service quality on customer satisfaction was tangible.