

ABSTRAK

Muhammad Rifqi Adhitya npm 021119192, Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bengkel KM Motor, Dibawah bimbingan: Ibu Oktori Kiswati Zaini dan Bapak Fredi Andria.

Kendaraan roda dua mendominasi transportasi di Indonesia, menciptakan kebutuhan tinggi akan layanan perawatan kendaraan. Namun, tantangan seperti antrian panjang, keterbatasan fasilitas, dan keluhan pelanggan menjadi masalah yang perlu ditangani Bengkel KM Motor, Bogor. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, melibatkan 70 konsumen Bengkel KM Motor sebagai responden. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berbasis skala Likert dan dianalisis menggunakan korelasi Spearman. Kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, sedangkan kepuasan konsumen diukur berdasarkan kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, dengan dimensi daya tanggap memiliki pengaruh paling dominan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa peningkatan kualitas pelayanan, terutama pada aspek daya tanggap dan keandalan, dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen. Penelitian ini memberikan rekomendasi strategis bagi Bengkel KM Motor untuk memperbaiki proses pelayanan dan fasilitas guna mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Daya Tanggap