

## Abstrak

Penelitian ini berjudul pengaruh faktor kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di Bengkel Nita Motor Sidoarjo. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan konsumen bengkel Nita Motor Sidoarjo secara parsial maupun secara simultan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, dengan sampel penelitian sebanyak 60 responden. Teknik pengambilan sampel melalui *non probability sampling* dengan metodenya menggunakan *insidental sampling* yaitu mereka yang dijumpai peneliti di tempat penelitian atau orang-orang yang diketahui pernah menggunakan jasa tersebut, maka dapat dijadikan sampel dalam penelitian, penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala pengukuran likert. Tipe analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan program SPSS. Penelitian ini dilakukan terhadap konsumen atau pelanggan yang mengunjungi Bengkel Nita Motor Sidoarjo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dengan indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati memiliki pengaruh secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Bengkel Nita Motor Sidoarjo.

Saran yang dapat penulis sampaikan pada Bengkel Nita Motor Sidoarjo adalah dengan hasil penelitian tersebut maka sebaiknya tetap mempertahankan atau meningkatkan fasilitas dan pelayanan yang telah ada pada saat ini dengan terus memperhatikan faktor-faktor yang bisa mempengaruhi kualitas layanan dengan indikator diantaranya bukti fisis, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sehingga tetap menjaga kepuasan pelanggan.

*Kata kunci: tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy.*

## **Abstract**

*This study entitled the influence of service quality factors on customer satisfaction at the Nita Motor Workshop, Sidoarjo. The purpose of this study was to determine the effect of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on customer satisfaction at the Nita Motor Sidoarjo workshop partially or simultaneously.*

*The research method used in this research is quantitative, with a research sample of 60 respondents. The sampling technique is through non-probability sampling with the method using insidental sampling, namely those who are met by researchers at the research site or people who are known to have used these services, then they can be used as samples in research, distributing questionnaires using a Likert measurement scale. The type of data analysis used is multiple linear regression analysis with the SPSS program. This research was conducted on consumers or customers who visited the Nita Motor Workshop in Sidoarjo.*

*The results of this study indicate that service quality variables with indicators of physical evidence (tangibles), reliability, responsiveness, assurance, empathy have a partial or simultaneous influence on customer satisfaction at the Nita Motor Workshop. Sidoarjo.*

*The suggestion that the author can convey to the Nita Motor Workshop in Sidoarjo is that with the results of this study, it is better to maintain or improve existing facilities and services by continuing to pay attention to factors that can affect service quality with indicators including physical evidence (tangibles), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and empathy (empathy) so as to maintain customer satisfaction.*

*Keywords: service quality, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, customer satisfaction*

