ABSTRAKSI

Faktor yang paling penting dari bisnis jasa pelayanan adalah penilaian kualitas jasa yang sangat dipengaruhi oleh persepsi dan harapan dari masing-masing pelanggan. Dimensi kualitas jasa pelayanan terbagi menjadi 5 dimensi pokok, yaitu : keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan.

Populasi dalam penelitian ini konsumen yang melakukan servis mobil pada PT. Nasmoco Gombel Semarang, Jl. Setiabudi No. 22 Semarang Unit Bengkel yang jumlahnya tidak diketahui. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *Purposive Sampling*. Jenis datanya adalah primer. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil analisis dengan analisis regresi menunjukkan bahwa : **(1).** Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. **(2).** Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. **(3).** Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. **(4).** Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. **(5)**. Bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

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

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional