

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pemakai  
Jasa Bengkel Danar Motor**

Nama : Eko Prasetyo  
Nomor Mahasiswa : 01.311.061  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, Agustus 2006

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

*Albari Asdinaju*



Drs. Albari Asdinaju M.Si

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan jasa, yaitu bengkel Danar Motor secara parsial maupun simultan, serta untuk mengetahui variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Populasi dalam penelitian ini adalah orang yang datang menggunakan jasa bengkel Danar Motor. Adapun sample yang diambil sebanyak 96 orang dengan cara convenience Sampling ( Sampel berdasarkan kemudahan ). Dalam teknik sampling ini , yang diambil sebagai anggota sampel adalah orang-orang atau elemen yang pada saat itu menggunakan jasa bengkel Danar Motor. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Deskriptif dan Analisis Statistik, Dimana analisis statistik meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Regresi Linier Sederhana, Uji T Test, Koefisien Determinan Parsial.

Hasil dari pengujian dengan analisis Regresi Linier Sederhana menunjukkan bahwa semua variabel independen ( Reliability, Responsiveness, assurance, Emphaty, Tangible) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen ( kepuasan pelanggan ), sedang pengujian secara parsial menunjukkan bahwa atribut menjaga keamanan barang pada dimensi emphaty merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan.