

ABSTRAK

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

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan bengkel Suzuki Subur Motor Purworejo pada bulan Mei 2005. Adapun sampel yang diambil selama bulan tersebut sebanyak 100 orang dengan cara *random sampling*. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, analisis korelasi berganda, dan analisis korelasi parsial.

Hasil dari pengujian dengan analisis korelasi berganda menunjukkan bahwa semua variabel independen (*Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan), sedang. pengujian secara parsial menunjukkan bahwa semua variabel berpengaruh signifikan terhadapkepuasan pelanggan. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah *Reliability*.