

ABSTRAK

Persaingan ketat terjadi di beberapa sektor industri di Indonesia salah satunya pada dunia otomotif yang memproduksi sepeda motor. Produk ini merupakan alat transportasi untuk kebutuhan hidup konsumen sehari-hari dalam melakukan aktivitas. Bengkel AHASS Cabang Margacinta Bandung bergerak dibidang jasa servis sepeda motor Honda terus berupaya untuk mampu memenangkan persaingan dengan bengkel sejenisnya salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Data penelitian menggunakan data primer yang dilakukan dengan pembagian kuesioner, pengumpulan yang melakukan servis sepeda motor di bengkel AHASS Cabang Margacinta Bandung. Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif statistik.

Hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan subyek variabel bukti langsung (*tangible*) adalah 81,45%, kemudian berdasarkan subyek variabel kehandalan (*reliability*) diperoleh nilai sebesar 86,16%, lalu pada subyek variabel daya tangkap (*responsiveness*) diperoleh nilai sebesar 83,43%, pada subyek variabel jaminan (*assurance*) diperoleh nilai sebesar 85,50% dan 85,18% pada subyek variabel empati (*empathy*). Untuk keseluruhan variabel kualitas pelayanan diperoleh hasil 84,47% yang termasuk dalam kategori sangat tinggi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan