

## ABSTRAK

Persaingan yang ketat antar bengkel menuntut perusahaan untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik guna memenangkan persaingan. Jika berhasil, perusahaan akan diakui eksistensinya. Salah satunya adalah bengkel Yamaha Bahana cabang Soekarno-Hatta Bandung. Bengkel ini telah meraih peringkat B untuk kategori bengkel Yamaha di Indonesia dan juga mendapatkan nilai sebesar 4,5 atau *grade A* yang diukur dengan *Network Performance Analysis*. Bengkel ini juga meraih beberapa piagam penghargaan seperti *The Best Performance Income Per-Unit 2012*, *Growth Omzet* terbaik pada tahun 2013 yang diberikan oleh pihak PT. Bahana Cahaya Sejati dan penghargaan *Frontlines Grandprix* beserta *Shop Manager Award* pada tahun 2014 yang diberikan oleh PT. Yamaha Indonesia Motor *Manufacturing* (PT YIMM). Penghargaan yang diraih terkait dengan kualitas layanan yang diberikan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Data penelitian menggunakan data primer yang dilakukan dengan pembagian kuesioner. Pengumpulan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* terhadap 100 konsumen yang melakukan servis sepeda motor pada Bengkel Yamaha Bahana Cabang Soekarno- Hatta Bandung. Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif statistik.

Hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan sub variabel *tangible* adalah 70,87%, kemudian berdasarkan sub variabel *reliability* diperoleh nilai sebesar 74,41%, lalu pada sub variabel *responsiveness* diperoleh nilai sebesar 79,21%, 78,41% pada sub variabel *assurance* dan 78,42% pada sub variabel *empathy*. Untuk keseluruhan variabel kualitas pelayanan diperoleh hasil 76,29% yang termasuk dalam kategori baik.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan