

ABSTRAK

Ketatnya persaingan bengkel di era industri ini sangatlah besar, dapat dilihat dari berbagai macam produk dan jasa yang dihasilkan. Hal ini menyebabkan pemilik bengkel harus meningkatkan kualitas dari tempat usahanya serta memberi inovasi baru agar dapat menarik konsumen lebih banyak. Dilihat dari sisi kebutuhan banyak individu menggunakan sepeda motor untuk mendukung segala aktifitas manusia, maka dari itu sudah semestinya konsumen menyervis rutin kendaraannya agar selalu fit dan optimal ketika dipakai jalan. Namun masih saja terdapat keluhan dan kritik dari konsumen setelah melakukan servis atau perbaikan kendaraannya, seperti konsumen kurang puas, pengerjaan terlalu lama, dan lain-lain. Berdasarkan pada permasalahan tersebut, maka dilakukan penelitian untuk mengetahui seberapa puas konsumen ketika melakukan servis pada kendaraannya khususnya di bengkel Motoartz kota Bandung. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, serta besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Motoartz Bandung

Kotler dan Keller (2012:153) menyatakan bahwa kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Menurut Lovelock *et al* (2011:19) kualitas ialah sejauh mana suatu jasa memuaskan pelanggan dengan memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan mereka. Menurut Zeithaml *et al* (2012:104) Kepuasan adalah respon pemenuhan konsumen, yang menilai bahwa fitur produk atau jasa dan produk atau layanan itu sendiri. Menurut Oliver dalam Zeithaml *et al.* (2012:104) kepuasan adalah respon dari pemenuhan kebutuhan konsumen

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Populasi dari penelitian ini adalah konsumen yang pernah melakukan servis dan perbaikan di bengkel Motoartz Bandung. Teknik sampling yang di gunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling* dengan menggunakan *incidental sampling*.

Dari hasil analisis yang dilakukan, koefisien determinasi dari hasil perhitungan didapat sebesar 75,6%. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh sebesar 40,6% terhadap Keputusan Pembelian, sedangkan sisanya sebesar 35% di pengaruhi variabel

lain. Dari perhitungan uji F, diperoleh nilai f hitung sebesar 21,676. Karena nilai f hitung ($21,676 > f \text{ tabel } (2,621)$), maka H_0 ditolak. Artinya, terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. Dengan hasil koefisien determinasi 75,6% dan nilai f hitung lebih besar dari pada f table maka H_0 ditolak, yang artinya terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. Dari hasil yang di dapat maka bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti dengan variabel-variabel lain di luar variabel yang telah diteliti ini agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Bengkel Motoartz Bandung