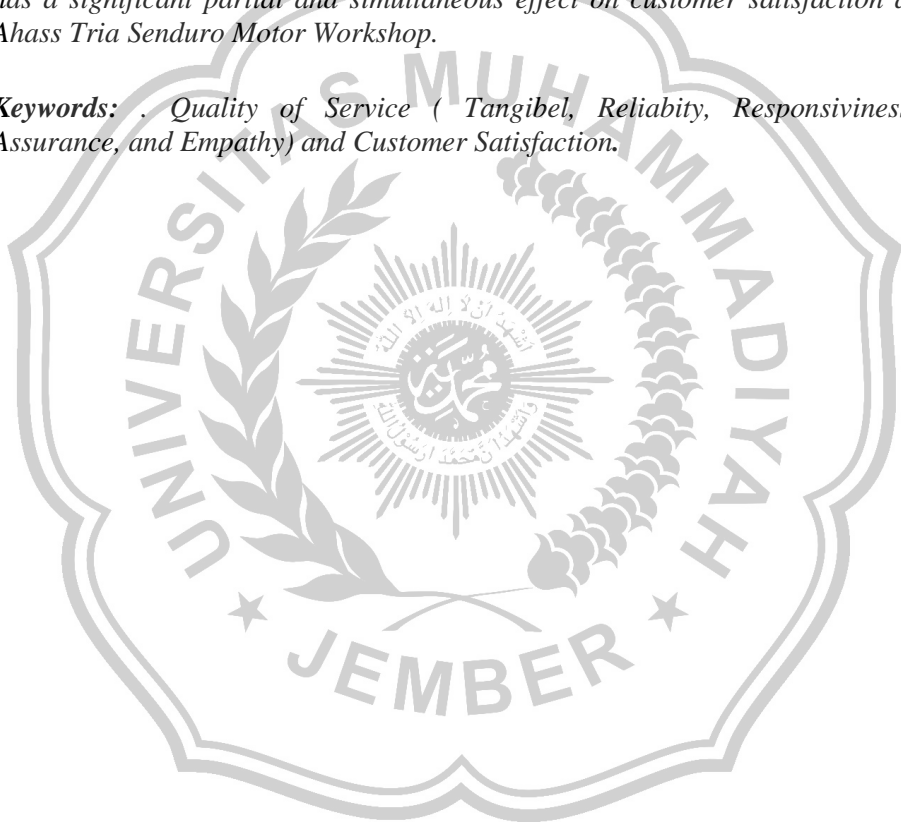


## **ABSTRACT**

*This study aims to examine and analyze the effect of service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) on the analysis on the level of satisfaction of honda beat motorcycle users at the Ahass Tria Senduro Motor Workshop experiencing fluctuations in the number of visitors in 2018,2019,2020. This type of research is causality research. The population in this study are consumers or customers of Ahass Tria Senduro Motor Workshop. The sample used was 88 respondents. The analysis tool uses multiple linear regression. The results of the study prove that service quality has a significant partial and simultaneous effect on customer satisfaction at Ahass Tria Senduro Motor Workshop.*

**Keywords:** . *Quality of Service ( Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, and Empathy) and Customer Satisfaction.*



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh dari kualitas layanan ( *tangibel*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance*, dan *empaty* ) terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Motor Honda Beat Pada Bengkel Ahas Tria Senduro Motor sedang mengalami fluktuasi jumlah pengunjung pada tahun 2018,2019, 2020. Jenis penelitian ini penelitian kausalitas. . Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen atau pelanggan Bengkel Ahas Tria Senduro Motor. Sampel yang digunakan sebanyak 88 responden. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Ahas Tria Senduro Motor.

**Kata kunci:** . Kualitas Layanan ( *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, Dan *Empaty* ) dan Kepuasan Pelanggan.

