

## ABSTAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Sinar Abadi Motor Wringin Bondowoso. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Bengkel Sinar Abadi Motor Wringin Bondowoso. Pengambilan sampel diambil dengan menggunakan metode jenis *purposive sampling*, Pada penelitian ini, jumlah variabel yang diteliti sebanyak dua variabel bebas dan satu variabel terikat, sehingga total keseluruhan indikator adalah 18 indikator. Mengacu pada Ferdinand, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 126 orang responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bukti Fisik yang tinggi akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Keandalan yang tinggi akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Ketanggapan yang tinggi akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Jaminan yang tinggi akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Empati yang tinggi akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Salah satu bidang usaha yang bersaing dalam mempertahankan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu memberikan kepuasan konsumen yaitu Bengkel Sinar Abadi Motor.

Kata Kunci: Kualitas, Layanan, Kepuasan, Pelanggan

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of service quality on customers at the Sinar Abadi Motor Workshop Bringin Bondowoso. The population in this study were all customers of Bengkel Sinar Abadi Motor Bondowoso. Sampling using purposive sampling method In this study, the number of variables studied were two independent variables and one variable was determined, so that the total indicators were 18 indicators. Referring to Ferdinand, the number of samples in this study was 126 respondents. The data used in this study are primary data. The analytical tool used is multiple linear regression analysis to determine the effect of the independent variable on the dependent variable. The results show that a high Physical Evidence will improve goals. High reliability will increase Customers. High responsiveness will increase Customers. High guarantee will increase customer. High empathy will increase Customers. One of the business fields that competes in retaining consumers by improving service quality so as to provide customer satisfaction is Sinar Abadi Motor Workshop.*

*Keywords: Service Quality and Customer Satisfaction*

