

## ABSTRAK

Persaingan yang semakin ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Kunci utama memenangkan persaingan adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk atau jasa yang berkualitas dengan harga bersaing. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Jasa Bengkel Jadi Jember. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian penjelasan (*explanatory research*). Penelitian ini dilakukan pada Bengkel Jadi Jember. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Bengkel Jadi Jember jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Penelitian ini menggunakan jumlah 10 kali parameter yang digunakan dalam penelitian untuk sampel. Maka jumlah sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 50 responden yang diperoleh dari jumlah seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5 indikator dikalikan dengan 10 = (10 X 5 = 50 ). Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Data dianalisis dengan regresi berganda, uji t dan uji f. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik (*Tangibles*) ( $X_1$ ), Keandalan (*Reliability*) ( $X_2$ ), Daya Tanggap (*Responsiveness*) ( $X_3$ ), Jaminan (*Assurance*) ( $X_4$ ), Empati (*Empathy*) ( $X_5$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen bengkel Jadi Jember. dengan persamaan regresi  $Y_i = 2.739 + 0.195X_1 + 0.177X_2 + 0.222X_3 + 0.251X_4 + 0.222X_5$ . Artinya semakin peduli perusahaan pada kebutuhan konsumen maka akan semakin meningkat kepuasan konsumen pada bengkel Jadi Jember. Peneliti menyarankan bagi pihak manajemen Bengkel dilakukan perbaikan pada aspek ketersediaan makanan dan minuman, pada aspek kehandalan dengan meminimalkan kesalahan dalam bekerja, pada aspek daya tanggap mampu menyediakan jasa service panggilan, pada aspek jaminan meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan dalam bekerja, sedangkan pada aspek empati diharapkan dapat mengutamakan kepentingan konsumen

## ABSTRACT

*Increasing competition, as more and more producers are engaged in fulfilling the needs and wants of consumers, cause each company to put its orientation on customer satisfaction as the main goal. The key to winning the competition is to provide satisfaction to customers through the delivery of quality products or services at competitive prices. This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction on Service Station So Jember. The type of research used in this study is the type of explanatory research (explanatory research). This research was conducted at Bengkel Jadi Jember. Population in this research is consumer of workshop so Jember the number is not known for sure. This study used the number of 10 times the parameters used in the study for the sample. So the number of samples in this study set at 50 respondents obtained from the total indicator used in this study is 5 indicators multiplied by 10 = (10 X 5 = 50). The data were collected by using questionnaires. Data were analyzed by multiple regression, t test and f test. The results showed that the quality of service consisting of Physical Evidence (Tangible) (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), Empathy (Empathy) (X5) have a significant effect on customer satisfaction of workshop So Jember. with the regression equation  $Y_i = 2.739 + 0.195X_1 + 0.177X_2 + 0.222X_3 + 0.251X_4 + 0.222X_5$ . This means that the more concerned the company on consumer needs will increase consumer satisfaction at the workshop So Jember. The researcher suggested to the management of repair shop on the aspect of the availability of food and minnman, on the aspect of reliability by minimizing the mistakes in the work, the aspect of responsiveness is able to provide service call service, on the aspect of guarantee increase knowledge and skills in work, while the aspect of empathy is expected prioritizing the interests of consumers*