

ABSTRAK

Erik Setiawan Thalib. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bengkel Fortuner Motor Gorontalo.* di bawah bimbingan Dr., Arifin Tahir. M.Si dan Meyko Panigoro, S.Pd., M.Pd.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Fortuner Motor Gorontalo. Penelitian ini dilakukan 3 bulan yaitu April sampai Juni 2014. Metode pengambilan sampel adalah *Non probability* dengan teknik yang dilakukan secara *accidental sampling*. Hasil pengujian Instrumen validitas menunjukkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ artinya valid dan reliabilitas berada diatas 0,7 artinya reliabel. Adapun hasil penelitian menunjukkan analisis regresi berganda yaitu, $Y = \alpha + \beta X + \varepsilon = 1,637 + 0,572X$. Hasil uji t menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil uji F menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan signifikansi 0,004 artinya model yang ditawarkan *Fit* atau model yang digunakan dapat memprediksi masalah dalam penelitian ini. Koefisien Korelasi kualitas pelayanan mempunyai hubungan sedang dengan variabel dependent. Adapun koefisien determinasi (R^2) menunjukkan besarnya kontribusi 0,209 atau 20,9% dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya yaitu 0,791 atau 79,1% berupa kontribusi dari faktor-faktor lain yang tidak diteliti seperti Harga, Lokasi dan lain-lain.

Kata kunci: Kualitas pelayanan dan Kepuasan Pelanggan .