

## ABTRAKSI

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Bengkel terhadap Kepuasan Pelanggan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 38 responden. Adapun metode pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji F, koefisien determinasi, uji t dan analisis regresi berganda. Dengan menggunakan metode regresi berganda dapat disimpulkan bahwa variabel bukti langsung berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi (*P Value*) sebesar  $0,284 < 0,05$ . Variabel kehandalan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi (*P Value*) sebesar  $0,294 > 0,05$ . Sedangkan Jaminan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi (*P Value*) sebesar  $-0,039 < 0,05$ . Daya tanggap berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi (*P Value*) sebesar  $0,389 > 0,05$ . Untuk empati tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi (*P Value*) sebesar  $0,055 > 0,05$ . Secara simultan bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan F hitung sebesar 7,799 dengan angka signifikansi (*P Value*) sebesar  $0,000 < 0,05$ . Koefisien determinasi yang dihasilkan adalah sebesar 0,549 yang berarti 54,9 persen perubahan variabel kepuasan pelanggan dijelaskan oleh perubahan variabel bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati secara bersama-sama, sedangkan sisanya sebesar 45,1 persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** *Bukti Langsung, Kehandalan, Jaminan, Daya Tanggap, Empati, Kepuasan Pelanggan*