**ABSTRAK**

Masyarakat semakin sadar akan pentingnya transportasi. Hal tersebut dapat dilihat dari ketatnya persaingan dalam dunia bisnis sepeda motor. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam barang dan jasa, maka tingkat kepuasan konsumen sangat berpengaruh terhadap laba perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen pada Bengkel Yamaha Seturan yang dilihat dari 4 dimensi penentu kualitas jasa yaitu dimensi tangibles ( bukti fisik ), reliability ( kehandalan ), assurance ( jaminan ), ressponsiveness ( daya tanggap ).

Uji instrumen pengumpul data di lakukan dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui kuesioner valid atau tidak. Dan teknik analisis di lakukan dengan menggunakan *mean arithmetic* dan diagram kartesius, dengan dengan menjumlahkan semua nilai data pengamatan kemudian dibagi dengan banyaknya data dan kemudian akan di peroleh rata-rata dari rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang selanjutnya akan di masukkan ke dalam diagram kartesius untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Pemasaran Jasa, Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Tangibles, Reliability, Assurance, Ressponsiveness