**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA DIMENSI KUALITAS JASA BENGKEL AHASS 1605 SETURAN**

*FATKHUL MUIS*

*( 12051018 )*

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MERCU BUANA YOGYAKARTA

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut pelayanan jasa di ahass 1605 seturan bengkel yang meliputi *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *reliability* (keandalan), *tangibles* (bukti fisik). Alat anlsisis pada penelitian ini adalah menggunakan uji valdidtas, uji reliabilitas, mean aritmatika, dan diagram kartesius. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen layanan jasa pada ahass 1605 seturan bengkel. Tehnik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *purpose random sampling*. Sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 100 orang pada konsumen ahass 1605 seturan bengkel.

Berdasarkan hasil penlitian menunjukkan bahwa uji validitas pada tingkat harapan dan tingkat kinerja adalah valid. Uji reliabilitas pada tingkat harapan dan tingkat kinerja menujukkan *alpha chronbach* lebih besar dari 0,60, maka dapat disimpulkan butir-butir pertanyaan adalah reliabel. Mean aritmatika pada tingkat harapan manujukkan rata-rata 2,6<x < 3,4 dengan kriteria cukup penting dan rata-rata 3,4<x < 4 dengan criteria penting. Pada tingkat kinerja menunujukkan rata-rata 2,6<x < 3,4 dengan kriteria cukup baik dan rata-rata 3,4<x < 4 dengan criteria baik. Pada diagram kartesius menunjukkan pada kuadran A adalah tidak ada 10 atribut pertanyaan. Kuadran B adalah puas ada 2 atribut pertanyaan. Kuadran C adalah cukup puas ada 11 atribut pertanyaan. Kuadran D adalah sangat puas ada 2 atribut pertanyaan.

Kata kunci : Kepuasan, pelayanan, kualitas pelayanan