

**ABSTRAK**

**Bayu Indra** NPM 91511404122018 dengan judul skripsi “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Motor Sinar Jaya Motor Kabupaten Poso**”, di bawah bimbingan Lefrand Mango, sebagai pembimbing I dan Tabita R Matana sebagai pembimbing II.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada Bengkel Motor Sinar Jaya Motor Kabupaten Poso. Tempat penelitian adalah di Bengkel Motor Sinar Jaya Motor Jalan Pulau Seram Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. Data yang digunakan adalah Data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan dokumentasi, Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variable  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ . Tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena nilai sig lebih besar dari alfa 0,05. Sedangkan hasil uji secara parsial variable  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$  tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai Koefisien Regresi sebesar 0.652 atau 65.2% berada pada kategori kuat. Nilai koefisien determinasi  $R^2$  yaitu sebesar 0.532. Nilai tersebut dapat di artikan bahwa 53,2% dari variabilitas kepuasan pelanggan pada Bengkel Motor Sinar Jaya Motor Kabupaten Poso dapat di jelaskan oleh variabilitas bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Sedangkan sisanya sebesar 46,8% yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Kualiatas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan**