

ABSTRAK

Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bengkel AHASS Dimas Motor 12286 Baureno Bojonegoro.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen Bengkel AHASS Dimas Motor 12286 Baureno Bojonegoro. (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Bengkel AHASS Dimas Motor 12286 Baureno Bojonegoro. (3) pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Bengkel AHASS Dimas Motor 12286 Baureno Bojonegoro.

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen Bengkel AHASS Dimas Motor 12286 Baureno Bojonegoro. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 80 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validasi dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah regresi berganda.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah fasilitas (X1) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen t_{hitung} dengan t_{tabel} didapatkan hasil $5,496 > 1,994$. Kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen t_{hitung} dengan t_{tabel} didapatkan hasil $5,552 > 1,994$. Sedangkan pengaruh simultan yang menunjukkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $57,161 > 3,09$ dan taraf signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti Fasilitas X1 dan Kualitas Pelayanan X2 berpengaruh secara bersama- sama terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen