

## ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Hal ini membuat perusahaan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan di mana pelanggan akan memilih penyedia jasa yang mampu memberikan jasa yang sesuai dengan harapan pelanggan dan tidak berminat lagi pada penyedia jasa yang tidak mampu memenuhi harapan pelanggan.

Bengkel Autogard merupakan salah satu bengkel penyedia jasa anti karat, pelindung cat, pemasangan peredam serta salon mobil. Mengingat persaingan akan penyediaan jasa bagi kendaraan yang semakin ketat maka bengkel Autogard berusaha untuk selalu mempertahankan kualitas pelayanannya agar pelanggan yang menggunakan jasanya akan mendapatkan kepuasan sesuai dengan harapan pelanggan.

Dengan mengambil sampel sebanyak 50 orang dari pelanggan yang menggunakan jasa bengkel Autogard maka didapat hasil kuesioner mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh bengkel Autogard. Untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen, maka dilakukan uji Rank Spearman melalui cara manual. Dari hasil perhitungan didapat  $r_s = 0,9501318879$ , hal ini menunjukkan adanya hubungan kuat menuju sempurna antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen, artinya apabila dilakukan peningkatan kualitas pelayanan maka kepuasan konsumen akan meningkat. Untuk lebih mengetahui keterikatan antara kedua variabel, maka dilakukan uji signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Uji signifikansi yang dilakukan menggunakan uji satu pihak karena penulis mempunyai hipotesa akan adanya hubungan positif antara kedua variabel yang diuji. Dengan kriteria pengujian adalah tolak  $H_0$  jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ .

Dari perhitungan di atas didapat nilai sebagai berikut : nilai  $t_{hitung} = 20,82$ , nilai  $t_{tabel} = 1,6772$ . Dalam hal ini  $H_0$  ditolak. Hal ini menyatakan ada hubungan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dari uji determinasi didapat bahwa 90,28 % kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan sisanya 9,72 % dipengaruhi oleh faktor lain.