

ABSTRAK

Andi Prasetya. 2021. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mulia Motor*. Skripsi. Program Studi manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Yateno, S.E., M.M. (2) Nina Lelawati, S.E., M.M.

Kata kunci: *Pelayanan, Fasilitas, Lokasi, Kepuasan Konsumen.*

Kepuasan atas pelayanan yang diberikan merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Terkait kondisi pelayanan yang ada di Bengkel Mulia Motor dapat diketahui masih terdapat karyawan yang memberikan pelayanan sekedarnya yang terlihat dari cara mereka menanggapi keluhan dari konsumen yang kurang antusias dan tidak memenuhi semua permintaan konsumen yang menyebabkan konsumen harus mengulang berkali-kali apa yang mereka inginkan. Hal ini menunjukkan kesenjangan antara konsep pelayanan yang seharusnya diberikan penyedia jasa kepada konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Mulia Motor.

Desain penelitian adalah penelitian kuantitatif atau penelitian verifikatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *explanatory survey*. Objek dalam penelitian ini adalah pelayanan, fasilitas, lokasi dan kepuasan konsumen. Kegiatan penelitian ini dilakukan di Bengkel Mulia Motor. Populasi penelitian adalah pelanggan Bengkel Mulia Motor dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 70 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Alat analisis yang digunakan adalah menggunakan analisa kualitas data dan analisis regresi linier berganda dengan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan secara partial pelayanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara simultan juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh signifikan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan angka koefisien dan nilai t_{hitung} maka dapat diketahui bahwa faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah fasilitas bengkel.