

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK
PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
AHASS UD SIYATA SERVIS SEPEDA MOTOR DI KECAMATAN
UJUNGBATU KABUPATEN ROKAN HULU

Oleh :

MUHITUL HADI
NIM. 11071103472

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara simultan kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan dan bukti fisik terhadap, kepuasan pelanggan pada Ahass UD. Siyata di Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu . Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 98 responden. Metode dalam penelitian ini adalah accidental sampling, dimana anggota sampling yang di ambil tidak direncanakan terlebih dahulu tetapi mdi dapatkan atau dijumpai secara tiba-tiba. Hasil penelitian ini secara simultan yaitu kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan, dan bukti fisik di Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu. Kehandalan merupakan elemen yang paling penting karna bengkel Siyata Servis menunjukkan kehandalan yang terletak pada ketersediaan suku cadang yang lengkap. Ketanggapan memiliki pengaruh yang positif karna dapat mengikuti saran pelanggan yang berarti menunjukkan bahwa bengkel Siyata Servis cepat dalam mengikuti saran yang diberikan oleh pelanggan. Pada variable jaminan merupakan elemen yang penting yaitu harga servis bersaing, hal ini menunjukkan bahwa harga servis tidak terlalu mahal ataupun tidak terlalu murah karna sesuai dengan hasil yang diinginkan dan memuaskan pelanggan. Empati juga merupakan hal yang sangat penting karena dengan mendengarkan keluhan pelanggan dengan baik menunjukkan bahwa karyawan bengkel siyata servis mendengar dan menanggapi keluhan dari pelanggan dengan baik. Bukti fisik merupakan hal yang sangat penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan karna hasil servis dan perbaikan yang dilakukan bengkel Siyata Servis nyaman dan enak dipakai sehingga konsumen merasa puas, artinya kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan, dan bukti fisik memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Ahass. UD Siyata Servis di Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.

Kata Kunci : Kehandalan, Ketanggapan, Empati, Jaminan, dan Bukti