

# **ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA BISNIS BENGKEL AHASS ANYAR MOTOR DI JOMBANG**

## **ABSTRAK**

Oleh:

**Muhammad Zainal Fanani**

**1961176**

Dosen Pembimbing:

**Wenda Wahyu C., SE., MM**

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menjelaskan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan pada bisnis bengkel AHASS Anyar Motor di Jombang. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif, yaitu satu jenis riset konklusif. Tujuan dari riset konklusif untuk menguji hipotesis spesifik dan menguji hubungan spesifik. Pada riset ini, data yang dihasilkan dianalisis secara kuantitatif. Data dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder serta untuk populasi yaitu konsumen yang datang ke bengkel AHASS Anyar Motor Jombang dengan sampel berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan nonprobability sampling. Skala pengukuran menggunakan skala Likert, pengumpulan data menggunakan angket dengan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dan diolah menggunakan CSI. Hasil dalam penelitian menunjukkan bahwa terkait dengan service quality dari Ahass baik dari aspek Reliability, Assurance, Tangibles, Responsiveness, dan Empaty berdasakan responden dalam penelitian ini termasuk dalam kategori sangat puas.

**Kata Kunci: Keandalan, Jaminan, Berwujud, Empati, dan Ketanggapan**

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY IN AHASS ANYAR MOTOR  
WORKSHOP BUSINESS IN JOMBANG**

**ABSTRACT**

By:  
**Muhammad Zainal Fanani**  
**1961176**

Mentor:  
**Wenda Wahyu C., SE., MM**

*The purpose of this study is to find out and explain the level of customer satisfaction with service quality at the AHASS Anyar Motor workshop business in Jombang. This study uses a descriptive approach, which is a type of conclusive research. The goal of conclusive research is to test specific hypotheses and test specific relationships. In this research, the resulting data were analyzed quantitatively. The data in this study included primary and secondary data as well as for the population, namely consumers who came to the AHASS Anyar Motor Jombang workshop with a sample of 100 respondents. The sampling technique for this study used non-probability sampling. The measurement scale uses a Likert scale, data collection uses a questionnaire with data analysis techniques using multiple linear regression analysis and is processed using CSI. The results in the study show that it is related to service quality from Ahass both from the aspects of Reliability, Assurance, Tangibles, Responsiveness, and Empathy based on the respondents in this study included in the very satisfied category.*

***Keywords: Reliability, Assurance, Tangibility, Empathy, and Responsiveness***