

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada divisi Sparepart Honda Bintang Motor, PT Bintang Mulia Jaya I kota Palembang. Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 10 orang responden, sedangkan data sekunder pada penelitian ini didapatkan dari *website*, karya ilmiah dan sumber lainnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data yang mengadaptasi skala *likert*, dan metode wawancara kepada pihak perwakilan Honda Bintang Motor untuk mendapatkan data dan informasi tambahan terkait penelitian. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan yang datang ke dealer untuk membeli suku cadang motor. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *random sampling* dengan teknik *accidental*. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji regresi linear sederhana. Berdasarkan hasil uji validitas terdapat 38 pernyataan dinyatakan valid dan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan tersebut memiliki tingkan reliabilitas sempurna. Hasil uji asumsi klasik pada kurva normal histogram menunjukkan bahwa model regresi terdistribusi dengan normal. Hasil analisis data menunjukkan bahwa jika nilai kualitas pelayanan konstan atau tetap maka diperoleh tingkat kepuasan pelanggan sebesar 29, 908. Kemudian terdapat pengaruh kualitas pelayanan yang positif sebesar 23,8% terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan Honda Bintang Motor*

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction in the Honda Bintang Motor Sparepart division, PT Bintang Mulia Jaya I, Palembang City. Primary data in this study were collected through questionnaires distributed to 10 respondents, while secondary data in this study were obtained from websites, scientific papers and other sources. The method used in this study was a quantitative approach with a data collection method that adapts the Likert scale, and an interview method with Honda Bintang Motor representatives to obtain additional data and information related to the study. The population in this study were customers who came to the dealer to buy motorcycle spare parts. The sampling technique used was random sampling with an accidental technique. The data analysis methods used validity and reliability tests, classical assumption tests, and simple linear regression tests. Based on the validity test results, 38 statements were declared valid and the reliability test results showed that these statements had a perfect level of reliability. The results of the classical assumption test on the normal histogram curve showed that the regression model was normally distributed. The results of data analysis show that if the service quality value are constant or fixed, the customer satisfaction level was 29,908. Then there are a positive influence of service quality of 23.8% on customer satisfaction.

Keywords: Service quality, customer satisfaction, and Honda Bintang Motor