

## Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Borobudur Kencana Mulia Yamaha Deta Jogja

Isna 'Irfahhidayah  
5150111094

Tujuan laporan tugas akhir ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Borobudur Kencana Mulia Yamaha Deta Jogja. PT Borobudur Kencana Mulia Yamaha Deta Jogja merupakan perusahaan di bidang penjualan motor, suku cadang, dan pemeliharaan motor. Obyek penelitian dalam penelitian ini adalah pelanggan PT Borobudur Kencana Mulia Yamaha Deta Jogja yang menggunakan jasa bengekkel PT Borobudur Kencana Mulia Yamaha Deta Jogja. Penelitian ini menggunakan survey dengan penyebaran kuesioner. Jumlah pelanggan yang menjadi responden sebanyak 60. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode rata-rata aritmatik untuk menghitung nilai rata-rata. Variabel dalam penelitian ini yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada PT Borobudur Kencana Mulia Yamaha Deta Jogja memperoleh nilai rata-rata 3.29. Nilai rata-rata tersebut berada pada kategori sangat puas. Hal ini berarti pelanggan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Borobudur Kencana Mulia Yamaha Deta Jogja. Nilai rata-rata tertinggi sebesar 3.40 terdapat dalam variabel jaminan. Nilai rata-rata terendah sebesar 3.25 terdapat dalam variabel bukti fisik dan variabel keandalan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Pelanggan

*Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction at PT Borobudur Kencana Mulia Yamaha Deta Jogja*

*Isna 'Irfahhidayah  
5150111094*

*The purpose of this final project report is to analyze the quality of service to customer satisfaction at PT Borobudur Kencana Mulia Yamaha Deta Jogja. PT Borobudur Kencana Mulia Yamaha Deta Jogja is a company in the field of motorcycle sales, spare parts, and motorcycle maintenance. The object of research in this study is customers of PT Borobudur Kencana Mulia Yamaha Deta Jogja who use the services of PT Borobudur Kencana Mulia Yamaha Deta Jogja. This study uses a survey by distributing questionnaires. The number of customers who become respondents is 60. The data analysis method in this study uses the arithmetic average method to calculate the average value. The variables in this study are physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of this study indicate that the quality of service at PT Borobudur Kencana Mulia Yamaha Deta Jogja obtained an average value of 3.29. The average value is in the very satisfied category. This means that customers are very satisfied with the services provided by PT Borobudur Kencana Mulia Yamaha Deta Jogja. The highest average value of 3.40 is in the guarantee variable. The lowest average value of 3.25 is found in the physical evidence variable and the reliability variable.*

*Keywords: Service Quality, Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer Satisfaction*