

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan berdasarkan permasalahan pada ketidakpuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh AUTO2000 *Body Paint* Cibiru Bandung. Konsumen merasa tidak puas atau memberikan keluhan pada hasil akhir dari keseluruhan proses pelayanan, yaitu pada hasil warna cat yang masih belang dan cat yang tipis. Tujuan penelitian adalah mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada AUTO2000 *Body Paint* Cibiru Bandung tahun 2014, secara simultan maupun parsial.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dengan sampel sebanyak 100 orang menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dengan cara *accidental sampling*. Data dianalisis dengan analisis regresi linier berganda menggunakan bantuan *software* SPSS 17.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 56,8%. Berdasarkan hasil pengujian diketahui kualitas pelayanan (*tangible, empathy, reliability, responsiveness* dan *assurance*) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial, variable *tangible* tidak berpengaruh. Sedangkan variable *empathy, reliability, responsiveness* dan *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada AUTO2000 *Body Paint* Cibiru Bandung.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan secara simultan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen pada AUTO2000 *Body Paint* Cibiru Bandung. Faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dilihat dari sisi kualitas pelayanan adalah variable *assurance* yang terdiri dari tiga indikator yaitu, karyawan menanamkan keyakinan pada pelanggan, membantu pelanggan merasa aman dalam bertransaksi dan sopan santun karyawan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, AUTO2000