

ABSTRAK

Perubahan dan perkembangan zaman telah membawa kita pada kemajuan teknologi yang begitu pesat. Semua itu dapat dilihat dari gaya hidup masyarakat yang selalu dimanjakan oleh teknologi-teknologi mutakhir salah satunya adalah teknologi otomotif. Perkembangan dunia otomotif di tanah air terbilang selalu mengalami peningkatan dan dibarengi dengan kualitas pelayanan yang selalu ditingkatkan pula. Kepuasan konsumen dapat ditunjukkan melalui sikap konsumen pada pembelian. Kepuasan menurut Kotler (2005:70) adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada Auto 2000 cabang Tuban. Penelitian ini dikategorikan sebagai jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah warga Tuban, Jawa timur dengan sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan berdasarkan hasil dari perhitungan rumus *Bernoulli*.

Metode analisis data yang digunakan adalah pengujian data validitas, reliabilitas, dan uji deskriptif. Berdasarkan variabel kepuasan pelanggan didapatkan hasil 78,11% sedangkan sisanya 21,89% (100% - 78,11%) dipengaruhi faktor – faktor lain di luar kepuasan pelanggan

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan