

## ABSTRAK

Dengan melonjaknya fenomena pengguna kendaraan bermotor hal ini membuka peluang bisnis cuci dan perawatan kendaraan bermotor salah satunya adalah yang saya teliti yaitu *Shine & Clean Autocare* yang berlokasi di Jl. Caringin no. 35, Kota Bandung. *Shine & Clean Autocare* Bandung menawarkan beberapa layanan diantaranya adalah layanan cuci, *detailing* dan *coating* kendaraan bermotor. Kenapa saya memilih *Shine & Clean Autocare* Bandung karena adanya keluhan dari pelanggan terkait layanan yang diberikan oleh *Shine & Clean Autocare* Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian quantitative dengan teknik *sampling* yaitu *non-probability sampling* dengan populasinya adalah seluruh masyarakat Kota Bandung yang sudah pernah menggunakan jasa dari *Shine & Clean Autocare* Bandung dan untuk sample adalah 100 orang masyarakat Kota Bandung yang sudah pernah menggunakan jasa dari *Shine & Clean Autocare* Bandung dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan studi kasus *Shine & Clean Autocare* Bandung.

Dari penelitian yang sudah diuji dengan Uji Validitas, Uji Realibilitas, Analisis Deskriptif, Uji Asumsi Klasik, Uji Normalitas, Uji F, Uji Hipotesis, dan Koefisien Determinasi menggunakan aplikasi IBM SPSS *statistic* 26.0 dan mendapatkan hasil bahwa Kualitas Layanan yang diberikan oleh *Shine & Clean Autocare* Bandung termasuk kedalam kategori “Sangat Puas” dengan rata-rata skor total 88% yang berarti Kualitas Layanan yang diberikan oleh *Shine & Clean Autocare* Bandung dianggap baik oleh masyarakat, sedangkan untuk Kepuasan Pelanggan termasuk kedalam kategori “Sangat Puas” dengan rata-rata skor total 87% yang berarti Kepuasan Pelanggan *Shine & Clean Autocare* Bandung cukup tinggi, dan untuk Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara signifikan dengan besar nilai *rSquare* 0,527 atau 52,7%.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan