

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Premiere Auto Detailing Semarang.

Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini terdiri dari pelanggan Premier Auto Detail Semarang. Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental*. Dengan demikian berarti sampel yang diambil merupakan Pelanggan Premiere Auto Detailing yang kebetulan dijumpai di Kantor Premier Auto Detail, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bukti fisik (*tangibles*) terhadap berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan, keandalan (*reliability*) berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan, daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan, jaminan (*assurance*) berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan, empati (*emphaty*) berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan

Kata Kunci : Bukti fisik (*tangibles*). Keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), mpati (*emphaty*), kepuasan pelanggan.