ABSTRAKSI

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis dan memberikan bukti empiris mengenai apakah variabel kualitas pelayanan yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada dealer Mitsubishi PT Bumen Redja Abadi Semarang

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan program SPSS 16. Populasi yang digunakan adalah masyarakat Semarang dengan kriteria merupakan konsumen yang pernah membeli produk Mitsubishi di dealer PT Bumen Redja Abadi Semarang selama tahun 2012. Sampel yang digunakan sebanyak 100 orang terhadap masyarakat kota Semarang dengan metode *accidental sampling*.

Hasil dari analisis regresi berganda yang telah dilakukan diperoleh hasil yaitu, $Y = 0{,}140\ X_1 + 0{,}115\ X_2 + 0{,}238\ X_3 + 0{,}145\ X_4 + 0{,}312\ X_5$. Variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen adalah variabel *emphaty* (0,312), diikuti oleh variabel kualitas *responsiveness* (0,238), kemudian variabel *assurance* (0,145), lalu variabel *tangible* (0,140) dan terakhir adalah variabel *reliability* (0,115). Hasil uji t membuktikan bahwa semua variabel independen (*tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *emphaty)* mempunyai pengaruh positif terhadap variable dependen yaitu kepuasan konsumen. Koefisien determinasi (*adjusted* R^2) yang diperoleh sebesar 0,451. Hal ini berarti 45,1% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *emphaty*, dan sisanya yaitu 54,9% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci : *kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*) dan kepuasan konsumen