

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan, dibandingkan dengan harapan. Puas tidaknya pelanggan diketahui setelah melakukan pembelian, tergantung pada kinerja tawaran dalam pemenuhan harapan pembeli. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Banyak faktor dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti kualitas pelayanan, fasilitas dan nilai pelanggan. Bengkel Mobil Ocean Auto Wheels, Jl. Ruko Purianjasmoro Blok EE1/1 Semarang adalah bengkel yang bergerak dalam spesialisasi kaki-kaki mobil. Saat ini, pelanggan yang mengunjungi Bengkel Ocean Auto Wheels cenderung turun, karena merasakan ketidaknyamanan saat melakukan perawatan mobil. Dari beberapa keluhan pelanggan, yang terbanyak adalah pada keluhan pengerjaan yang kurang cepat (2 keluhan), panas, antrian lama dan tempat kurang besar yang masing-masing 1 keluhan tiap bulannya. Berdasarkan keluhan-keluhan tersebut menunjukkan bahwa terdapat ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan Bengkel Ocean Auto Wheels. Berdasarkan uraian tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan perawatan mobil pada Bengkel Ocean Auto Wheels, Jl. Ruko Purianjasmoro Blok EE1/1 Semarang yang jumlahnya tidak diketahui. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 pelanggan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *Purposive Sampling*. Jenis datanya adalah primer. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil analisis dengan menggunakan SPSS menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan