

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan bengkel jaya makmur motor dalam memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pelangganya melalui variabel kinerja pelayanan yang dipengaruhi oleh variabel orientasi pasar dan strategi bersaing yang nantinya berdampak pada keunggulan bersaing. Melihat banyaknya fenomena keluhan pelanggan yang muncul terhadap pelayanan yang kurang maksimal, maka penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana meningkatkan kinerja pelayanan melalui peningkatan orientasi pasar dan strategi bersaing yang berdampak pada keunggulan bersaing pada perusahaan.

Metode pengumpulan data untuk penelitian ini melalui kuesioner dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Responden untuk penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa dari bengkel jaya makmur motor di purwodadi grobogan yang telah menggunakan jasa servis sebanyak 2 kali, berjumlah 60 orang dengan kriteria usia minimal 16 tahun dan maksimal 55 tahun. Alat analisis data yang digunakan adalah regresi berganda yang terlebih dahulu diuji dengan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, pengujian hipotesis melalui uji t, uji f dan koefisien determinasi ( $R^2$ )

Dari hasil analisis menggunakan regresi berganda dapat diketahui bahwa variabel orientasi pasar (X1) dan strategi bersaing (X2) bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kinerja pelayanan (Y1) dan selanjutnya variabel orientasi pasar (X1), strategi bersaing (X2) dan kinerja pelayanan (Y1) bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing (Y2). Dan dari penelitian ini juga diketahui bahwa variabel kinerja pelayanan (Y2) berpengaruh dalam memediasi antara orientasi pasar (X1) dengan keunggulan bersaing (Y2) dan strategi bersaing (X2) dengan keunggulan bersaing (Y2).

**Kata kunci : orientasi pasar, strategi bersaing, kinerja pelayanan dan keunggulan bersaing.**