



## INTISARI

Semakin bertumbuhkembang industri otomotif tentu menjadi peluang besar bagi pengusaha di era modern ini. Mulai dari bisnis jual-beli kendaraan hingga menjual jasa perawatan kendaraan seperti yang dilakukan oleh perusahaan Yamaha Panggung Motor Flagship Shop Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan service perusahaan tersebut dengan melakukan penilaian dari sisi salah satu dimensi kualitas pelayanan yaitu keandalan. Metode penelitian ini menggunakan studi kasus, yaitu dengan mengambil satu obyek tertentu kemudian dianalisa secara mendalam dan fokus pada satu masalah. Obyek tersebut adalah data hasil wawancara kepada 100 pelanggan service Yamaha Panggung Motor Flagship Shop Semarang. Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan service motor pada dimensi keandalan di Yamaha Panggung Motor Flagship Shop Semarang berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi perusahaan dalam menyikapi kondisi aktual pelayanan service kepada konsumen dari dimensi keandalan.

Kata kunci : Yamaha Panggung Motor Flagship Shop Semarang, Kualitas Pelayanan dimensi Keandalan, Kepuasan Konsumen.



## **ABSTRACT**

*The growth of automotive industry would be a great opportunity for companies in this modern era. Starting from the business of buying and selling vehicles to vehicle maintenance services as performed by the Yamaha Panggung Motor Flagship Shop Semarang. This research aims to determine customer satisfaction of motor service in this company by doing assessment from one side dimension of service quality which is reliability. This research method using a case study, by taking a certain object and then analyzed in depth and focus. The object is data of 100 interviewed customers of Yamaha Panggung Motor Flagship Shop Semarang.*

*Based on the result, reliability in service quality of motor service at Yamaha Motor Stage Flagship Shop Semarang have a positive effect to customer satisfaction. The results of this research is expected to be evaluation of the company in addressing the actual condition of service to the customer service from dimensions of reliability.*

*Keywords : Yamaha Motor Stage Flagship Shop Semarang, reliability of service quality, customer satisfaction.*