

ABSTRAK

Harri Kurniadi, 16134042 : Penilaian Kepuasan Pelanggan terhadap Service Motor Yamaha pada CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang

Tujuan penelitian ini adalah untuk membahas tentang Penilaian Kepuasan Pelanggan Terhadap *Service* Motor Yamaha pada CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan antara variabel satu dengan variabel yang lain.

Hasil dari pengolahan data dapat dilihat bahwa terdapat lima indikator yang digunakan untuk mengukur Kepuasan Pelanggan Terhadap *Service* Motor Yamaha Pada CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang. Indikator pertama yaitu keandalan (*Reliability*) memperoleh penilaian dengan kategori baik, indikator kedua tanggapan (*Responsiveness*) memperoleh penilaian dengan kategori baik, indikator ketiga, yaitu jaminan (*Assurance*) memperoleh penilaian dengan kategori baik, indikator keempat yaitu empati (*Emphaty*) memperoleh penilaian dengan kategori baik dan indikator yang kelima yaitu bukti fisik (*Tangible*) memperoleh penilaian dengan kategori baik.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan dan Kualitas pelayanan.