

## ABSTRAK

### **DESSY AYU SYAFITRI : NIM/BP 18522/2010, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Uji Berkala Kendaraan Bermotor di UPT-PKB Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Padang**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada uji berkala kendaraan bermotor di UPT-PKB Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Padang. Latar belakang dilakukannya penelitian ini karena adanya ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan yang diterimanya dari petugas.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif asosiatif. Dengan populasi penelitiannya yaitu masyarakat/orang yang sedang melakukan uji berkala pada kendaraan bermotor. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala likert. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis regresi sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor berada pada kategori cukup, dimana diperoleh nilai TCR kualitas pelayanan sebesar 68,16% . Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori cukup baik juga, dengan perolehan nilai TCR sebesar 71,41%. Dari hasil uji hipotesis , terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada uji berkala kendaraan di Unit Pelayanan Teknis Pengujian kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Padang dengan nilai signifikansi yang diperoleh adalah sebesar 0,001. Sedangkan hasil uji hipotesis dengan analisis regresi sederhana diperoleh nilai R sebesar 0,332 dan nilai Adjusted R Square sebesar 0,101. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di uji berkala kendaraan bermotor. Besar pengaruh tersebut adalah sebesar 10.1% sementara itu 89.9% dipengaruhi oleh faktor lain.