

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kecenderungan perilaku (*behavioral intentions*), untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan apakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, dan untuk mengetahui perbedaan kecenderungan perilaku berdasarkan jenis kelamin dan usia.

Populasi adalah pelanggan bengkel resmi Honda Jawa Motor Kebumen . Dengan jumlah responden 110 orang. Pengambilan sampel dengan menggunakan metode *purposive convenience sampling*.

Pengujian dilakukan dengan menggunakan alat analisis diskriminan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kecenderungan perilaku dan menggunakan uji *chi-square* untuk mengetahui perbedaan kecenderungan perilaku berdasarkan jenis kelamin dan usia. Hasil analisis menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kecenderungan perilaku, dan dari lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*, variabel yang dominan adalah dimensi *responsiveness*, *reliability* dan *tangible*. Dan berdasarkan uji *chi-square* ada perbedaan antara kecenderungan perilaku berdasarkan jenis kelamin, sedangkan kecenderungan perilaku berdasarkan usia tidak ada perbedaan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kecenderungan perilaku

ABSTRACT

This research is used to know the influence of service quality to behavioral intentions, to know the dimension of service quality of whether most dominant have an effect on to service quality, as well as for the to know of behavioral intentions difference pursuant to gender and age.

Population is customer bengkel resmi Honda Jawa Motor di Kebumen. With the amount respondent 110 people. Intake sample by using method of purposive convenience sampling.

Examination conducted by using analysis diskriminant to know the influence of service quality to behavioral intentions and use the test chi-square to know the behavioral intentions difference pursuant to gender and age. Result of analyse the there is influence which signifikan of among service quality to behavioral intentions, and from five dimension of service quality consisted of by the reliability, responsiveness, assurance, emphaty, and tangible, What most dominant variable is dimension responsiveness, reliability and tangible. And pursuant to test chi-square there is difference of among behavioral intentions pursuant to gender, while behavioral intentions pursuant to age of there no difference.

Keyword : service quality , behavioral intentions.