

ABSTRAKSI

Lia Fatmawati, 10207653

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN SERVICE SEPEDA MOTOR DI BENGKEL RESMI HONDA, CV SUPRA JAYA MOTOR

PI. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma, 2011

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Pelayanan

(xi + 48 + lampiran)

Kepuasan pelanggan adalah kebutuhan mutlak untuk kelanjutan usaha. Oleh sebab itu kepuasan pelanggan harus diutamakan dan diperhatikan, karena kepuasan pelanggan senantiasa terus menerus meningkat demi tercapainya kepuasan pelanggan.

Maka pelaku usaha harus terus menerus meningkatkan pelayanan demi tercapainya kepuasan pelanggan. Seperti halnya dengan Bengkel Honda Supra Jaya Motor yang selalu melakukan perbaikan untuk meningkatkan mutu pelayanan. Yang menjadi permasalahan apakah pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Bengkel Honda Supra Jaya Motor ? Untuk itu diperlukan penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilihat dari lima dimensi yaitu dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dimensi empathy, dimensi berwujud dan metode penelitian yang penulis gunakan yaitu skala likert dan chi square terhadap lima dimensi.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dari 100 orang responden dan pengujian ke lima dimensi tersebut untuk skala likert diperoleh hasil Nilai Indeks Kinerja (NIK) rata-rata sebesar 145,15%, sedangkan untuk menggunakan metode Chi Square diperoleh hasil nilai χ^2 Hitung = 48,11 lebih besar dari nilai Chi Square tabel = 26,2962. Dengan demikian terima H_a dan Tolak H_o . Hal ini berarti bahwa pelanggan bengkel honda supra jaya motor merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Daftar Pustaka (1995 - 2007)