

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM PELAYANAN PERAWATAN SEPEDA MOTOR PADA BENGKEL RESMI HONDA AHASS 07241 PT. ARTHA SENTRA OTO (ASO)

ADI HARYADI, RINA SUGIARTI, IR, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : pelayanan

Abstraksi :

Dilatarbelakangi oleh semakin ketatnya persaingan perusahaan untuk memperoleh keuntungan yang cukup. Agar perusahaan dapat bertahan dan berkembang didalam persaingan tersebut, maka menjaga kepuasan konsumen pada perusahaan jasa sangatlah penting demi kelangsungan hidup perusahaan tersebut. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen bengkel resmi Honda AHASS 07241 PT.ARTHA SENTRA OTO (ASO). Dalam analisis ini dibahas lima dimensi penentu kualitas jasa yang mempengaruhi konsumen yang terdiri dari analisa keandalan, kerespansifan, keyakinan, empati, dan berwujud. dengan alat analisis menggunakan metode Chi Square (χ^2) dimana didapat bahwa dari kelima dimensi tersebut bahwa nilai chi square hitung 217,45 lebih besar dari chi square tabel 23,5418 jadi, tolak H_0 dan menerima H_a sehingga kesimpulannya didapat bahwa konsumen bengkel resmi Honda AHASS 07241 PT.ARTHA SENTRA OTO (ASO) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.