

# **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA USAHA BENGKEL MOTOR JERRY**

**Laela Muslimawati Nur, Sri Redjeki, SE, MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Prinsip pemasaran mengatakan bahwa pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan tergantung pada seberapa mampu organisasi atau perusahaan tersebut memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dan memenuhinya secara lebih efisien dan efektif dibanding pesaing atau kompetitor. Adapun tujuan dari penulisan ilmiah ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan bengkel Jerry. Menganalisa hasil kuisioner ke dalam uji chi square untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari pelayanan yang di berikan oleh bengkel Jerry terdapat tingkat kepuasan konsumen bengkel Jerry. Dari hasil perhitungan dengan uji chi square diketahui bahwa dari 5 variabel tersebut nilai  $X^2$  hitung 26,296 lebih besar dari  $X^2$  tabel (0,05;16) 105,595 dengan taraf nyata 5% sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang menyatakan bahwa konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bengkel Motor Jerry. Kemudian dari pengukuran metode skala likert dapat diperoleh hasil 0,07232% yang menyatakan konsumen merasa setuju. Dari 5 variabel tersebut, yang paling dominant atau penting bagi konsumen adalah variabel pelayanan sebesar 188,78 yang merupakan hasil  $X^2$  hitung yang paling besar dibandingkan nilai  $X^2$  variabel lainnya. Sedangkan variabel promosi yang merupakan hasil  $X^2$  hitung yang paling kecil diantara variabel lainnya sebesar 30,8. Daftar Pustaka (2001-2005)