

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN SERVICE SEPEDA MOTOR BENGKEL RESMI SUZUKI PT. PRIMA UTAMA MEGAH ABADI

Ratna Sari, Handayani, SE. MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : analisis kepuasan konsumen

Abstraksi :

Dewasa ini masyarakat semakin sadar akan pentingnya transportasi. Hal tersebut dapat dilihat dari ketatnya persaingan dalam dunia bisnis sepeda motor. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam barang dan jasa, maka tingkat kepuasan konsumen akan sangat berpengaruh terhadap laba perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja pelayanan service sepeda motor dealer resmi Suzuki PT. Prima Utama Megah abadi yang dilihat dari 5 dimensi penentu kualitas jasa yaitu dimensi keandalan, dimensi keresponsifan, dimensi keyakinan, dimensi empati, dan dimensi berwujud. Dengan menggunakan analisa chi square, maka didapatkan χ^2 hitung dari kelima dimensi penentu kualitas adalah 81.889 dan χ^2 tabelnya 26.296. jadi H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga didapatkan kesimpulan bahwa konsumen dealer resmi Suzuki PT Prima Utama Megah Abadi Merasa Puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.