

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL PT SETIAJAYA MOBILINDO

SEPRIYADI, ELY SAPTO UTOMO, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Dalam menghadapi persaingan suatu usaha harus memiliki kiat-kiat yang dapat membedakan dirinya dari pesaing pesaingnya. Salah satu cara adalah memberikan pelayanan yang dapat membuat pelanggan terpuaskan atau terpenuhi semua kebutuhannya. Dalam menjalankan bisnis layanan purna jual Toyota faktor terpenting adalah dengan memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Karena dengan kepuasan pelanggan itulah yang akan menjadi daya tarik usaha tersebut agar pelanggan menjadi setia kepada perusahaan tersebut. Tujuan utama dari penelitian dalam rangka Penulisan Ilmiah ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan pelayanan terhadap Bengkel PT. Setiajaya Mobilindo Depok. Alat analisis yang digunakan adalah pengukuran Skala Linkert dan Chi Square. Dimana dalam analisis ini digunakan lima dimensi penentu jasa yang mempengaruhi pelanggan yang terdiri dari dimensi Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangible dan Emphaty. Dengan pengukuran Skala linkert dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pelanggan terletak pada interpretasi puas dan cukup puas. Dan dengan analisa Chi Square hitung dapat diketahui bahwa dari lima dimensi tersebut nilai Chi Kuadrat hitungnya 28,62 lebih besar daripada Chi Kuadrat tabelnya sebesar 26.29 dengan taraf nyata 5%, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang menyatakan bahwa pelanggan merasa puas terhadap keseluruhan dimensi yang ada pada Bengkel PT. Setiajaya Mobilindo Depok.