

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS KINERJA KARYAWAN PADA BENGKEL UGAHARY MOTOR SPORTS

Agustina Retno Purwaningsih, Titi Ayem Lestari, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Penulisan ilmiah ini dibuat untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas kinerja karyawan pada Bengkel Ughary Motor Sports. Untuk memperoleh data-data yang akurat digunakan metode deskriptif kualitatif dengan membagikan kuesioner kepada 50 responden, Skala Likert, dan menggunakan Uji Chi Square. Adapun dalam penulisan ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas kinerja karyawan Bengkel Ughary Motor Sports. Sesuai dengan perhitungan Uji Chi Square dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dilihat dari segi kualitas pelayanan jasa melalui 5 (lima) dimensi, yaitu dimensi Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Langsung secara keseluruhan pelanggan dinyatakan puas karena rata-rata nilai Chi Square diperoleh $\hat{\chi}^2$ hitung = 53.41546435 lebih besar dari $\hat{\chi}^2$ tabel = 26.2962. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini berarti pelanggan merasa PUAS terhadap kinerja karyawan Bengkel Ughary Motor Sports.