

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN (PELANGGAN) PADA BENGKEL ALL BACK SAUYUNAN MOTOR

Kurniawan Wijayanto, S. Tiwi Angraeni, SE

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Penulisan ilmiah ini di buat untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Untuk memperoleh data-data yang akurat dan subyektif penulis menggunakan metode angket dengan membagikan kuesioner kepada 50 responden (pelanggan), serta menggunakan metode uji che square. Adapun dalam penulisan ilmiah ini penulis berusaha untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di bengkel tersebut. Sesuai dengan perhitungan uji che square dapat disimpulkan ternyata kepuasan pelanggan dilihat dari segi pelayanan melalui ke lima dimensi yaitu, dimensi keandalan, koresponsifan, jaminan dan kepastian, empati, dan berwujud secara keseluruhan konsumen dinyatakan puas, karena rata-rata nilai che kuadrat hitung lebih besar dari chi kuadrat table yang memiliki nilai 9,48. Dan dilihat dari segi fasilitas melalui dimensi berwujud secara keseluruhan dinyatakan puas karena memiliki chi kuadrat hitung sebesar 66,44 lebih besar dari chi kuadrat table sebesar 9,48.