

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PENJUALAN SEPEDA MOTOR PADA DEALER INDO SAKTI MOTOR

FENNY PURWANTI, TRI BUDIARTA, Drs, MM.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan di harapkan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Berkaitan dengan hal tersebut di atas penulis tertarik untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen dari segi harga, pembayaran, dan pelayanan, penulis juga ingin mengetahui variabel apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah berdasarkan penelitian kuesioner dan wawancara langsung terhadap konsumen. Setelah dilakukan analisis dari data yang di peroleh dari hasil kuesioner yang dilakukan pada Dealer Indo Sakti Motor menghasilkan kesimpulan sebagai berikut : Dari dimensi Realibility ada 4 hal yaitu harga yang ditetapkan, proses pembayaran, persyaratan dalam memperoleh fasilitas kredit dan proses pengurusan surat surat 30,76 %. Dari dimensi Responsiveness ada 3 hal yaitu ketepatan waktu, pemberian informasi secara jelas dan memberikan reaksi yang cepat terhadap keluhan pelanggan 23,07 %. Dari dimensi Assurance ada 2 hal yaitu pelayanan yang ramah dan keterampilan pengetahuan karyawan 15,38 %. Dari dimensi Emphaty ada 2 hal yaitu pelayanan secara tepat dan tanggap dan melakukan komunikasi yang efektif 15,38 %. Dari dimensi Tangible ada 2 hal yaitu desain ruangan dan area parkir yang disediakan 15,38 %. Berdasarkan analisis uji hipotesis maka diperoleh hasil kesimpulan H_a diterima dengan nilai Uji Chi Square 58,07 lebih besar dari nilai tabel 23,542 ini berarti konsumen merasa puas terhadap pelayanan penjualan sepeda motor pada Dealer Indo Sakti Motor.