

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL KARSA MOTOR

I.Wayan Artawa Suwara Putra., WARDOYO, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : konsumen, bengkel karsa motor

Abstraksi :

iii ABSTRAK I.Wayan Artawa Suwara Putra. 10204465 ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL KARSA MOTOR PI. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma, 2008 Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Bengkel Karsa Motor, Depok. Penulisan ilmiah ini membahas tentang analisis tingkat kepuasan pelanggan pada Bengkel Karsa Motor. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan pelayanan yang mutunya lebih baik, harganya relatif lebih murah dibandingkan dengan pesaingnya, kualitas jasa yang ditawarkan berbeda dengan kualitas jasa pesaingnya . Kualitas jasa dengan mutu jelek, harga yang mahal, serta pelayanan lambat bisa membuat pelanggan tidak puas. Berdasarkan hasil kuesioner dari 100 responden dan dengan menggunakan metode Chi Square, didapatkan hasil χ^2 hitung 73.19 lebih besar dari χ^2 tabel 26.29. Hasilnya adalah Terima H_a dan Tolak H_o . Maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa puas terhadap keseluruhan pelayanan Bengkel Karsa Motor. Daftar Pustaka (2002 2006)