

# **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SERVICE SEPEDA MOTOR PD. ALIYA MOTOR**

**Erna Febriyanti, Supriyo Hartadi. W, SE, MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : analisis kepuasan konsumen

Abstraksi :

Dalam penulisan ilmiah ini yang berjudul Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan service sepeda motor PD. ALIYA MOTOR. Penulis ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan service sepeda motor PD. ALIYA MOTOR dengan menggunakan 5 dimensi kualitas jasa yaitu: Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan produk-produk fisik dengan cara membagikan kuesioner kepada 100 responden PD. ALIYA MOTOR, Bekasi Utara. Dalam penulisan ilmiah ini penulis mengambil data dari PD. ALIYA MOTOR yang beralamat di JL. Perjuangan No.56 Bekasi Utara. Dalam penulisan ini penulis menggunakan alat analisis metode Chi-Square dan metode skala likert. Dari perhitungan yang didapat nilai hitung (  $\chi^2$  ) 130.064 > (  $\chi^2$  ) tabel 26.296 pada (  $\alpha$  ) 5% maka,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti konsumen merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan PD. ALIYA MOTOR.