

# **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN SERVICE SEPEDA MOTOR BENGKEL HONDA PT. POLARIS JAYA MOTOR**

**Yulian Rinno A., Sri Kurniasih Agustin, SE. MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Masyarakat semakin sadar akan pentingnya transportasi. Hal tersebut dapat dilihat dari ketatnya persaingan dalam dunia bisnis sepeda motor. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam barang dan jasa, maka tingkat kepuasan konsumen akan sangat berpengaruh terhadap laba perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan konsumen dealer resmi Honda PT. Polaris Jaya Motor yang dilihat dari 5 dimensi penentu kualitas jasa yaitu dimensi keandalan, dimensi koresponsifan, dimensi keyakinan, dimensi empati, dan dimensi berwujud. Dengan menggunakan analisa chi square, maka didapatkan  $\chi^2$  hitung dari kelima dimensi penentu kualitas adalah 81.59 dan  $\chi^2$  tabelnya 26.296. jadi  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga didapatkan kesimpulan bahwa konsumen dealer resmi Honda PT Polaris Jaya Motor Merasa Puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.