

# **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PADA BENGKEL HONDA AHASS 299 PASAR MINGGU**

**Lely Ardila, S.TIWI ANGGRAENI,SE,MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Kepuasan adalah suatu perasaan senang atau kecewa yang diterima seseorang setelah menerima pelayanan. Penulisan ilmiah ini berjudul Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pada Bengkel Honda Ahass Pasar Minggu. Dimana dalam analisis ini dibahas lima dimensi penentu kualitas jasa yang mempengaruhi konsumen yang terdiri dari analisa keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati, dan berwujud. Dengan analisa chi square hitung dimana didapat bahwa dari kelima dimensi tersebut bahwa nilai chi kuadrat hitung 165,98 lebih dari Chi kuadrat table 23,45 dengan tingkat kepercayaan 90 %. Jadi  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima. Bahwa konsumen pada Bengkel Honda Ahass 299 Pasar Minggu merasa puas terhadap pelayanan.