

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PADA BENGKEL DIDI DEPOK LAMA.

Tri Gunawan, Neltje F. katuk, SH, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Dampak dari krisis ekonomi yang terjadi di Indonesia masih terasa sampai sekarang ini dan dapat mengakibatkan terhambatnya kemajuan-kemajuan dari usaha bengkel yang kurang siap dalam menghadapi ancaman-ancaman yang disebabkan oleh dampak tersebut. Oleh karena itu Usaha Bengkel Didi melakukan Pelayanan, yaitu usaha bengkel dalam Pemasaran merupakan salah satu unsur dalam kegiatan Usaha Bengkel, kebijakan yang diambil dalam pemasaran akan mempengaruhi maju mundurnya usaha tersebut. Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah Metode Uji Skala Likert dengan melakukan pengisian kuisisioner yang ditujukan kepada 30 responden, yang mana setiap responden harus mengisi daftar pertanyaan yang diberikan. Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat konsumen yang dilaksanakan Usaha Bengkel Didi dirasa cukup berhasil atau merasa puas. Terbukti dari peningkatan hasil Pelayanan yang terjadi dari tahun ke tahun mampu bengkel ini tingkat kepuasan yang sesuai keinginan konsumen terhadap harga Pelayanan motor dan dapat juga meningkatkan hasil Pelayanan Usaha Bengkel tersebut.