

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA BENGKEL OTTO RADOSI DI CIMANGGIS, DEPOK

Yayu astri., Hendri Rahmayani Asri, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan pelanggan

Abstraksi :

Jumlah pelanggan sangat besar pengaruhnya terhadap kelangsungan hidup perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan jasa, karena bagi perusahaan jasa, pelanggan merupakan sumber pemasukan. Semakin banyak pelanggan perusahaan, maka semakin besar pemasukan yang dapat diraih perusahaan, sebaliknya semakin sedikit pelanggan perusahaan, maka semakin sedikit pula pemasukan yang dapat diraih perusahaan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan (kotler, 2006 : 192). Dari data yang didapat, penulis mencoba untuk menganalisa bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Bengkel OTTO Radosi di cimanggis, depok. dengan menggunakan 5 dimensi menurut Minor dan Mowen (2002, hal 323) yaitu: Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty. Pada penelitian ini penulis membagi kuesioner yang ditunjukkan kepada 50 responden dengan 22 pertanyaan yang mana setiap responden harus mengisi daftar pertanyaan yang diberikan serta melakukan analisis dengan menggunakan metode Chi-square (Chi Kuadrat) dan Skala Likert. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Bengkel OTTO Radosi di Cimanggis dilihat dari 5 dimensi diatas dinilai telah berjalan dengan baik, hal ini sesuai dengan hasil kuesioner diketahui bahwa pelanggan merasa puas terhadap pelayanan Bengkel OTTO Radosi di Cimanggis, Depok.