

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL SEPEDA MOTOR MATRIX MOTOR

Wahyu Kristya Prabowo, Irwandaru Dananjaya, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Kualitas pelayanan adalah kunci utama dalam mempertahankan konsumen. Pada sekarang ini kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan harus lebih di fokuskan, karena dengan konsumen puas maka akan mempermudah tujuan perusahaan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Setelah dilakukan analisis dari data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang dilakukan pada pelanggan bengkel sepeda motor MATRIX MOTOR dengan alat analisis frekuensi menghasilkan kesimpulan bahwa yang paling memuaskan adalah dimensi Ketanggapan (Responsiveness) dengan jawaban sebesar 71.6%. Sedangkan dengan skala Likert konsumen merasa puas dengan ditunjukkan pada area wilayah $6000 < 7920 < 8000$. Berdasarkan analisis uji hipotesis maka dapat diperoleh kesimpulan H_a diterima dengan nilai uji chi square 111.54 lebih besar dari nilai table 26,296 ini berarti kualitas pelayanan yang selama ini di berikan oleh bengkel sepeda motor MATRIX MOTOR sudah memuaskan