

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL AHASS HONDA MOTOR (STUDI KASUS CV. MURNI MOTOR, BOGOR)

Muhammad Yusuf Supriadi, Sri Murtiasih, SE.,MM.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci :

Abstraksi :

Perkembangan perekonomian yang semakin pesat mendorong terjadinya persaingan global yang tidak terhindarkan dalam dunia industri, termasuk di dalamnya industri kendaraan bermotor. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan konsumen terhadap sepeda motor, maka berbagai pelayanan jasa bengkel yang handal sangat dibutuhkan. Hal ini pula yang mendorong bengkel AHASS CV. Murni Motor melaksanakan kebijakan operasional bengkel yang berorientasi pada pelayanan yang berkualitas agar dapat menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pelanggan. Sejauh mana keberhasilan bengkel AHASS CV. Murni Motor memberikan pelayanan yang berkualitas yang diukur menggunakan 5 dimensi dengan aplikasi masing-masing dimensi. Data dan kuesioner pada 50 orang responden dengan menggunakan metode chi square dalam perhitungannya didapat bahwa konsumen bengkel AHASS CV. Murni Motor merasa sangat puas dengan kinerja dan pelayanan yang telah diberikan. Sebanyak 60% konsumen menyatakan merasa sangat puas akan dimensi keandalan dengan aplikasi servis yang diberikan sesuai dengan prosedur dan kebijakan. Selain itu penilaian sangat memuaskan juga dirasakan pada aplikasi yang lainnya yaitu servis yang cepat, informasi yang akurat, kemudahan pelayanan, pemahaman kebutuhan pelanggan, keramahan dan kesopanan petugas, jalinan komunikasi yang baik, kebersihan ruang, dan peralatan yang lengkap. Sedangkan sebanyak 8% konsumen menyatakan merasa tidak puas dengan pelayanan yang bersifat individual yang merupakan salah satu fasilitas yang diberikan bengkel terhadap pelanggan. Selain itu ketidakpuasan juga terdapat pada aplikasi dimensi lainnya antara lain kenyamanan ruang tunggu dan kesibukan mekanik yang mengganggu terhadap proses pelayanan. Oleh karena itu demi kepuasan pelanggan dan kemajuan perusahaan, aplikasi-aplikasi yang dirasa kurang tersebut perlu ditingkatkan kualitasnya.