

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP FASILITAS DAN PELAYANAN BENGKEL AHASS 7542

Studi Kasus di Bengkel AHASS 7542

Oleh : Rahmad Hudoyo / 002214233

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Mengetahui profil pelanggan yang menggunakan fasilitas ruang tunggu Bengkel AHASS.(2) Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap fasilitas dan pelayanan Bengkel AHASS.(3) Mengetahui apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan pelanggan terhadap fasilitas dan pelayanan Bengkel AHASS ditinjau dari aspek jenis kelamin, tingkat pendapatan per bulan, dan frekuensi kedatangan per tahun.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus dengan subjek penelitian kepala bengkel dan pelanggan yang menggunakan pelayanan dan fasilitas Bengkel AHASS 7542 dan objek penelitian adalah kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan fasilitas bengkel AHASS 7542.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen yang menggunakan pelayanan dan fasilitas Bengkel AHASS 7542 dan sample dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa Bengkel AHASS 7542 dari bulan September – November 2008 sebanyak 100 responden. Data dikumpulkan dengan teknik wawancara dan kuesioner sample diambil dengan metode purposive sampling. Teknik Analisis data yang digunakan adalah teknik presentase, analisis skala likert dan analisis uji beda.

Hasil penelitian menunjukkan : (1) Konsumen AHASS 7542 mayoritas adalah pria, berusia 40-50 tahun, memiliki tingkat pendidikan terakhir SMU, bekerja sebagai wiraswasta dan pegawai swasta dengan pendapatan per bulan Rp 700.001 – Rp 1.000.000, selalu melakukan servis di bengkel resmi Honda, memiliki jarak relative antara rumah dengan lokasi bengkel < 3 kilometer, memiliki frekuensi kedatangan 5 – 10 kali.(2) Konsumen puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh AHASS 7542.(3) Tidak ada perbedaan yang signifikan terhadap kepuasan konsumen menurut perbedaan karakteristik.

ABSTRACT

AN ANALYSIS ON CUSTOMERS SATISFACTION TOWARD FACILITIES AND SERVICES AT MOTORCYCLE STALL AHASS 7542

Case study in motorcycle stall AHASS 7542

By : Rahmad Hudoyo / 002214233

This research's purposes are: (1) to identify the profile of customers who use facilities in waiting room of motorcycle stall AHASS 7542, (2) to measure the level of customers satisfaction toward facilities and services provided, (3) to analyze the differences of customers satisfaction level toward its facilities and services based on gender, level of income per month, and visit frequency per year.

This research is a case study involving stall foreman and customers who use facilities and services of motorcycle stall AHASS 7542 as research subject. The object of research is customers satisfaction toward facilities and services at AHASS 7542.

Population of this research are all customers who use facilities and services at AHASS 7542. The sample units of this research are 100 customers who use facilities and services at AHASS 7542 during September – November 2008. The data were collected through interview and questioner. Data analysis techniques are percentage and mean differentiation analysis.

The result of research show : (1) AHASS 7542 customers majority are males whose age are 40-50 years old. They graduated from senior high school. They work as enterpreuner and non goverment employees with Rp 700.001 – Rp 1.000.000 income per month. They always bring their motorcycles at AHASS to repair and maintenance. They usually visit the stall frequently 5-10 times per year. The distance from their home to stall are about < 3 kms, (2) Most of the customers are satisfied by facilities and services AHASS 7542 provides, (3) There are no significant differences on customers satisfaction based on the characteristic differences.