https://digilib.esaunggul.ac.id

SUMMARY

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL RESMI SUZUKI KEBON JERUK

Created by TORDING MARANGKUP YOSEP

Subject : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Subject Alt : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Keyword : : KUALITAS PELAYANAN; KEPUASAN PELANGGAN;

Description :

Studi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan Bengkel Resmi Suzuki Kebon Jeruk.
Populasi adalah pelanggan yang datang dan melakukan perawatan kendaraan Suzuki pada Bengkel Resmi Suzuki Kebon Jeruk. Alat analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan Regresi Berganda. Analisis Regresi Berganda bertujuan untuk mengetahui atau memberikan besaran angka pengaruh yang ditimbulkan oleh faktor-faktor asosiasi yang diuji.
Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa seluruh dimensi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dimensi yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah dimensi Reliability Kemudian dari hasil pengolahan data kuesioner didapatkan bahwa rata-rata dari 100 responden menyatakan penilaiannya terhadap kualitas pelayanan Bengkel Resmi Suzuki Kebon Jeruk dalam kategori Baik, sedangkan penilaian terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Resmi Suzuki Kebon Jeruk masuk dalam kategori Puas.

Contributor : Rina Anindita, SE, MM

Date Create : 19/12/2013

Type : Text

Format : PDF

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Undergraduate-2005 - 11 - 138

Collection : 2005 - 11 - 138

Source : Perpustakaan Esa Unggul

Relation COllection : Universitas Esa Unggul

COverage : Sivitas Akademika Universitas Esa Unggul

Right : Copyright @2013 by UEU Library

Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid (astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id)

Supervisor