

ABSTRAK

- Nama/N.I.M : Sudiro Prakoso/2015-52-056
- Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Auto 2000, Juanda, Jakarta Pusat.
- Jumlah Halaman : 68 halaman.
- Kata Kunci : Behaviorisme, Kualitas Pelayanan Informasi, Kepuasan Pelanggan.
- Daftar Pustaka : 24 buku (2000-2018)

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Auto 2000, Juanda, Jakarta Pusat. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan baik secara bersama-sama. Auto2000 adalah perusahaan yang didirikan pada tanggal 20 Februari 1957, Auto2000 mendirikan kantor pusat di Jakarta. Auto2000 saat ini memiliki 96 outlet (terdiri dari 14 outlet V-hanya melayani jual beli kendaraan, 67 outlet VSP-melayani jual beli & service kendaraan, & 15 outlet VSPBP-melayani jual beli, service, perbaikan & pengecatan bodi kendaraan) yang tersebar di hampir seluruh Indonesia (kecuali Sulawesi, Maluku, Irian Jaya, Jambi, Riau, Bengkulu, Jawa Tengah dan D.I.Y. Variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Informasi (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y). Metode pengumpulan data yang di gunakan adalah kuisisioner, Metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif korelasional dan analisis regresi linear sederhana menggunakan SPSS 25. Hasil penelitian diperoleh $Y = 22,843 + 0.017X$. Uji parsial (uji T) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan. Koefisien determinasi parsial (r^2) kualitas pelayanan informasi sebesar 0,845. Koefisien determinasi stimulan (R^2) sebesar 0,741, hal ini berarti 74,1% kepuasan pelanggan pada Bengkel Auto2000 Juanda Jakarta Pusat di pengaruhi kualitas pelayanan informasi Sedangkan sisanya ($100\% - 74,1\% = 25,9\%$) dipengaruhi oleh faktor lain diluar Kualitas Pelayanan Informasi Terhadap kepuasan Pelanggan Auto 2000 Juanda Jakarta Pusat.

ABSTRAK

Name/N.I.M : *Sudiro Prakoso/2015-52-056*

Title : *The Influence of Information Service Quality on Customer Satisfaction in Auto Workshop 2000, Juanda, Central Jakarta.*

Number of pages : *68 pages*

Keywords : *Behaviorisme, Information Service Quality, Customer Satisfaction.*

Bibliography : *24 book (2000-2018)*

This study entitled The Influence of Information Service Quality Towards Customer Satisfaction in Auto Repair 2000, Juanda, Central Jakarta. The purpose of this study is to determine the effect of service quality on customer satisfaction both together. Auto2000 is a company founded on February 20, 1957, Auto2000 set up its headquarters in Jakarta. Auto2000 currently has 96 outlets (consisting of 14 V-outlets serving only buying and selling vehicles, 67 VSP outlets-serving buying & selling vehicles, & 15 VSPBP outlets-serving buying, service, repairing & painting vehicle bodies) spread over almost all of Indonesia (except Sulawesi, Maluku, Irian Jaya, Jambi, Riau, Bengkulu, Central Java and DIY). The variables in this study are Information Service Quality (X) and Customer Satisfaction (Y). Data collection methods used are quisioner, Method The data analysis used was descriptive correlational and simple linear regression analysis using SPSS 25. The results obtained were $Y = 22,843 + 0.017X$ The partial test (T test) showed that the quality of information services had a significant effect on customer satisfaction Simultaneous testing (F test) showed that the quality of information services has a significant effect on customer satisfaction simultaneously: the partial determination coefficient (r^2) service quality n information of 0.845. The stimulant determination coefficient (R^2) is 0.741, this means that 74.1% of customer satisfaction in the Juanda Auto2000 Workshop in Central Jakarta is influenced by the quality of information services. The rest (100% - 74.1% = 25.9%) is influenced by other factors. beyond Information Quality Quality to Juanda Auto 2000 Customer satisfaction in Central Jakarta.

