

ABSTRAKSI

IDRUS DJAMIL (2005-11-317) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen AUTO 2000 Cabang Pramuka Jakarta. (Dibimbing oleh : Rina Anindita)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan dan kepuasan konsumen di AUTO 2000 Cabang Pramuka serta untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil yang didapatkan mampu memberikan masukan kepada AUTO 2000 cabang Pramuka.

Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini yaitu konsumen yang pernah melakukan service di AUTO 2000 Pramuka. Dalam metode penelitian ini adalah tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen, dan analisis regresi yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan tanggapan konsumen diketahui dari 22 (Dua Puluh Dua) pertanyaan kualitas pelayanan diperoleh hasil jawaban pada kategori cukup baik, dengan demikian dapat disimpulkan AUTO 2000 kualitas pelayanan yaitu kategori cukup baik.

Berdasarkan tingkat kepuasan konsumen dari 22 (Dua Puluh Dua) pertanyaan diperoleh hasil jawaban pada kategori cukup puas, dengan demikian dapat disimpulkan AUTO 2000 pengaruh kualitas terhadap kepuasan konsumen berkategori cukup puas.

Berdasarkan analisis regresi diketahui bahwa uji secara bersama sama adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Dengan garis regresi yaitu : $Y = 0.579 + 0.033 \text{ Reliabilitas} - 0.004 \text{ Daya tanggap} + 0.100 \text{ Jaminan} + 0.100 \text{ Empati} - 0.024 \text{ Bukti fisik}$. Dimana dimensi Jaminan dan Empaty adalah yang paling dominan sebesar 0.100.