

RINGKASAN ISI

Banyaknya industri automobil akan menimbulkan persaingan diantara badan usaha sejenis dimana diantaranya masing-masing berlomba untuk menguasai pasar dengan menerapkan berbagai strategi yang dirasakan cocok dalam memenangkan persaingan.

Pengukuran kualitas suatu badan usaha dagang bukan hanya berdasarkan pada penyesuaian standar badan usaha saja melainkan harus lebih berorientasi kepada pendapat pelanggan dengan berdasarkan tanggapan pelanggan maka penelitian terhadap kualitas layanan AUTO 2000 di Surabaya dapat dilakukan.

Dalam situasi persaingan yang ketat, pemasar dituntut untuk selalu memperdalam pengembangan terhadap cara pemasaran yang efektif dengan mempelajari apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen dimasa sekarang atau dimasa yang akan datang.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dari AUTO 20000 Surabaya yang terdiri dari 4 cabang outlet. Teori yang dipergunakan meliputi teori mengenai kualitas dan kualitas Layanan.

Model penelitian yang dipakai adalah riset

konklusif yang merupakan riset yang spesifik dan tujuannya jelas serta hasilnya dapat secara langsung dan nyata digunakan di dalam pemberian informasi maupun penerapannya.

Variabel penelitian ini bersifat Univariante yaitu kualitas layanan yang diukur berdasarkan sub variabel yang terdiri dari Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah melakukan pembelian kendaraan TOYOTA 2000 di Surabaya.

Metode sampling yang digunakan adalah non probability sampling dengan jenis Quota Sampling. Teknik pengskalaan yang digunakan adalah Semantic Differential Scale yang berjenis monopolar adjective dengan aras pengukuran interval.

Kuesioner yang disebarkan adalah 150 sedangkan yang memenuhi syarat untuk dianalisis adalah sebanyak 140.

Data yang telah terkumpul dan layak akan dianalisis dengan menggunakan uji statistik inferensial yaitu uji T dengan dua ekor. Sedangkan statistik deskriptif yang dipergunakan meliputi perhitungan mean (\bar{X}) dan standar deviasi (S_d).

Berdasarkan analisis statistik inferensial yang telah dilakukan diperoleh konklusi: kualitas layanan AUTO 2000 di Surabaya dapat dikatakan baik maupun

pada 5 dimensi pengukuran kualitas layanan yang dimiliki AUTO 2000 sudah dapat dikatakan baik.

Secara praktek dari hasil analisa data diperoleh suatu tanggapan dari pelanggan yang menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dilakukan oleh AUTO 2000 di Surabaya dapat dikatakan baik.

