

INTISARI

Kualitas layanan dianggap penting bagi perusahaan karena hasil penjualan bersumber dari dua kelompok dasar, yaitu pelanggan baru dan pelanggan yang membeli ulang. Konsumen yang memperoleh kepuasan atas produk yang dibelinya cenderung memilih kualitas layanan. Kualitas layanan tidak terlepas pada harga. Kualitas layanan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat penting bagi setiap pemasar. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan perusahaan.

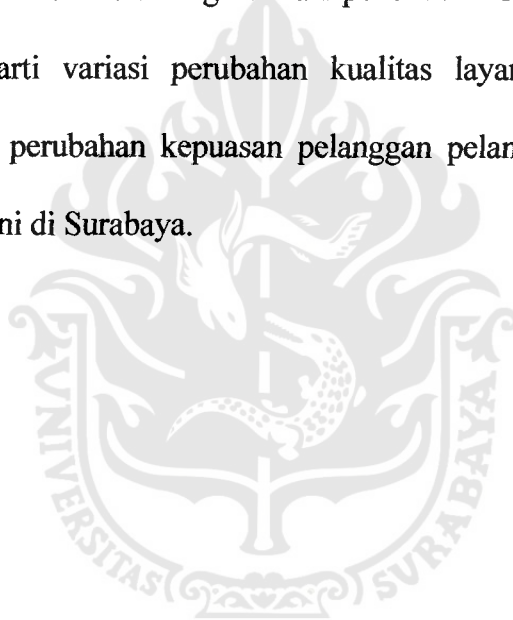
Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan bengkel Auto 2000 Ahmad Yani di Surabaya. Penelitian ini menggunakan lima dimensi kualitas layanan dan tiga atribut kepuasan pelanggan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan bengkel Auto 2000 Ahmad Yani di Surabaya. Penelitian ini menggunakan non probability sampling, dimana apabila secara kebetulan siapa saja yang bertemu dengan peneliti di bengkel Auto 2000 Ahmad Yani di Surabaya dapat dijadikan sebagai sampel. Berdasarkan penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden memenuhi untuk dijadikan sebagai sampel penelitian.

Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis regresi linear dengan bantuan alat analisis *SPSS 15 for Windows*, yang menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$\hat{KP} = 1,731 + 0,723 KL$$

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan bengkel Auto 2000 Ahmad Yani di Surabaya. Koefisien regresi dari penelitian ini sebesar 0,608 atau 60,8%. Ini berarti variasi perubahan kualitas layanan sebesar 60,8% terhadap variasi perubahan kepuasan pelanggan bengkel Auto 2000 Ahmad Yani di Surabaya.



ABSTRACT

The service quality is considered important by a company, selling result comes from two base categories, that are new consumers and rebuying consumers. The consumers who have satisfy about a product which they have bought are service qulity. Service quality can not separated on the price. It has strong influence toward satisfying and buying desire. Thus, seeing and measuring on the consumer satisfaction are an important thing. It caused by that may give an assist and input for company's development and implementation strategic.

Significance of the problem is to know whether there is influence of service quality toward consumer satisfaction of Auto 2000 Ahmad Yani's service station in Surabaya. This research done in order to know the influence of five dimension of service quality toward three attributes of consumer satisfaction of Auto 2000 Ahmad Yani's service station in Surabaya.

Population on this research is customers of Auto 2000 Ahmad Yani in Surabaya. This research used non probability sampling, whoever that incidentally met with researcher in Auto 2000 Ahmad Yani service station in Surabaya can be used sampel. To become pursuant to enquette spreading that fulfilling as much 100 respondents.

The analysis method used is linear regression analysis method by analysis tool SPSS 15 for Windows which produce linear regression as bellow:

$$\hat{KP} = 1,731 + 0,723 KL$$

The result of the research shows that there is significance influence service quality toward consumer satisfaction of Auto 2000 Ahmad Yani's service station in Surabaya. Coefficients regression (R square) of the research is 0,608 or 60,8%. It means variation chance of service quality influence 60,8% toward customer satisfaction of Auto 2000 Ahmad Yani's service station in Surabaya.

