

***ANALYSIS OF THE EFFECT OF TRUST, SERVICE QUALITY, AND
CUSTOMER VALUE ON CUSTOMER SATISFACTION RAVITO PRO CAR
WORKSHOP***

Ravito Zakaria Pramudhani
Master of Management
Werner Ria Murhadi

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of trust, quality service, and customer value to customer satisfaction. With the phenomenon of customers who are dissatisfied with the services provided by the workshop. This research was conducted at the Ravito Pro car repair shop located on Jl. Raya Aloha 4 Sidoarjo. The population of this research is customers who are over 17 years old, have done service at least once and are vehicle owners who bring their own vehicles to perform service at the Ravito Pro workshop. Data were collected through a questionnaire method filled out by respondents. Collecting data using purposive sampling technique in order to obtain 100 respondents who have used the services of a Ravito Pro car repair shop. In this study, data processing uses Structural Equation Model - Partial Least Square (SEM - PLS) using Smart-PLS 3.0.

The results of the analysis in this study indicate that the variables of trust, service quality, and customer value have a significant positive effect on the customer satisfaction variable. This shows that the better the trust, service quality and customer value, the higher the customer satisfaction. Suggestions from this research are for the Ravito Pro car repair shop to maximize service quality, maximize employee performance so that they can provide service results that satisfy customers.

Keywords: Trust, Service Quality, Customer Value, and Customer Satisfaction.

ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN, DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL MOBIL RAVITO PRO

Ravito Zakaria Pramudhani
Magister Manajemen
Werner Ria Murhadi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, kualitas layanan, dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan adanya fenomena pelanggan yang merasa tidak puas dengan layanan *service* yang dilakukan oleh bengkel. Penelitian ini dilakukan di bengkel mobil Ravito Pro yang berlokasi di Jl. Raya Aloha 4 Sidoarjo. Populasi penelitian ini adalah pelanggan yang berusia diatas 17 tahun, sudah pernah melakukan *service* minimal satu kali dan merupakan pemilik kendaraan yang membawa kendaraannya sendiri untuk melakukan *service* di bengkel Ravito Pro. Data dikumpulkan melalui metode kuesioner yang diisi oleh responden. Pengumpulan data menggunakan Teknik *purposive sampling* sehingga diperoleh 100 responden yang pernah menggunakan jasa bengkel mobil Ravito Pro. Dalam penelitian ini pengolahan data menggunakan *Structural Equation Model - Parsial Least Square (SEM - PLS)* menggunakan *Smart-PLS 3.0*.

Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan, kualitas layanan, dan nilai pelanggan berpengaruh signifikan positif terhadap variabel kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baiknya kepercayaan, kualitas layanan dan nilai pelanggan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Saran dari penelitian ini adalah agar bengkel mobil Ravito Pro semakin memaksimalkan kualitas pelayanan, memaksimalkan kinerja karyawan sehingga dapat memberikan hasil *service* yang memuaskan para pelanggan.

Kata kunci : Kepercayaan, Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan, dan Kepuasan pelanggan.