

ABSTRACT

To find out how the success or success of the dealer performance based on dealer service indicators, facilities, business environment and prices and also to find out from the four research indicators on evaluating the performance of the dealer which has the most success or success. In this study the number of samples used in this study were 100 respondents who were divided based on several demographic characteristics such as Gender, Age, Education History, respondents' income and the Frequency of respondents' visits to the workshop. And in this study also the method of determining the sample used is a non-probability sampling technique using a convenience sampling approach. Data collection is done by distributing questionnaires to prospective respondents, namely the general public, especially users or owners of Honda motorcycles and communities who have been customers of dealers, and the data is processed using SPSS Statistics 21.0. the results of this study show that overall the variables in this study fall into the very good and good category, but based on the ranking order, especially in the number of acquisition of each total score on each of these variables experiences a difference. For dealer service variables, it is ranked first with a total score of 4.10, the facility variable is ranked second with a total score of 3.99, the dealer business environment variable is ranked third with a total score of 3.85, while for the price variable is ranked lastly with a total score of 3.85. this requires that Honda AHASS dealers focus more on the quality of service and facilities owned by the dealer rather than the atmosphere of the dealer business environment and the prices offered by the dealer.

Keywords : workshop performance evaluation, dealer service, facilities, dealer business environment, price, operational performance and business success.

ABSTRAK

Untuk mengetahui Bagaimanakah kesuksesan atau keberhasilan kinerja dealer berdasarkan indikator pelayanan dealer, fasilitas, lingkungan bisnis dan harga dan juga Untuk mengetahui dari keempat indikator-indikator penelitian tentang evaluasi kinerja dealer mana yang paling mengalami kesuksesan atau keberhasilan. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang dibagi berdasarkan dari beberapa karakteristik demografik yaitu seperti Jenis Kelamin, Usia, Riwayat Pendidikan, penghasilan responden dan Frekuensi kunjungan responden ke bengkel tersebut. Dan di penelitian ini juga metode penentuan sampel yang digunakan adalah teknik *non probability sampling* dengan menggunakan pendekatan *convenience sampling*. Untuk pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner kepada calon responden yaitu masyarakat umum terutama pengguna atau pemilik sepeda motor honda dan masyarakat yang pernah menjadi pelanggan dealer, dan data diolah menggunakan SPSS *Statistic* 21.0. hasil penelitian ini menunjukkan secara keseluruhan variabel-variabel dalam penelitian ini termasuk kedalam kategori sangat baik dan baik, akan tetapi berdasarkan urutan peringkat khususnya dalam jumlah perolehan masing-masing jumlah skor pada setiap variabel ini mengalami sebuah perbedaan. Untuk variabel pelayanan dealer berada pada peringkat pertama dengan jumlah skor 4,10, variabel fasilitas berada di peringkat kedua dengan jumlah skor 3,99, variabel lingkungan bisnis dealer berada di peringkat ketiga dengan jumlah skor 3,85, sedangkan untuk variabel harga berada di peringkat terakhir dengan jumlah skor 3,85. ini membuktikan bahwa dealer Honda AHASS lebih memfokuskan pada kualitas pelayanan dan fasilitas yang di miliki oleh dealer tersebut ketimbang suasana lingkungan bisnis dealer dan harga yang di tawarkan oleh dealer tersebut.

Kata Kunci : evaluasi kinerja bengkel, pelayanan dealer, fasilitas, lingkungan bisnis dealer, harga, kinerja operasional dan kesuksesan usaha.