

ABSTRAKSI

Bengkel merupakan satu jenis usaha yang bergerak dibidang jasa dan berorientasi pada pelanggan dalam menjalankan usahanya. Kepuasan pelanggan merupakan pokok bahasan yang selalu menjadi perhatian dari para pemilik Bengkel. Berbagai penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan untuk dapat lebih memahami apa yang diinginkan oleh pelanggan.

Penelitian yang dilakukan inipun mengenai kepuasan pelanggan. Skripsi ini mengambil judul “Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Bengkel Ahas 1568 Family Motor”. Penelitian ini mengambil sample para pelanggan yang menservicekan kendaraannya di Bengkel Ahas 1568 Family Motor Wonosobo.

Pengukuran mengenai kepuasan pelanggan menggunakan Analisis Importance Performance Analisis yang membandingkan antara skor kinerja dengan skor harapan yang dimana semakin tinggi tingkat kesesuaian maka semakin besar pula kepuasan pelanggan.

Untuk menentukan Dimensi kualitas apa yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan dilakukan pengukuran menggunakan Analisis Diagram Kartesius yang dimana Diagram Kartesius tersebut terbagi atas empat bagian. Analisis ini juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi langkah-langkah perbaikan melalui peningkatan pelayanan pada jasa tersebut. Hasil pengujian menunjukkan bahwa konsumen belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bengkel Ahas 1568 Family Motor Wonosobo dan Dimensi yang harus diprioritaskan peningkatannya adalah pada dimensi Reliability dan Responsiveness.