

Analisis Kepuasan Konsumen
Pada Kualitas Jasa Pelayanan
PT. AHASS Motor Cabang Sagan, Yogyakarta

ditulis oleh :

Nama : Eko Wahyu Utomo
Nomor Mahasiswa : 02311256
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

²²
Yogyakarta, Agustus 2006

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

*Bele
wta a. brikem*

Zulian Yamit

Zulian Yamit, Drs, M.Si.

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

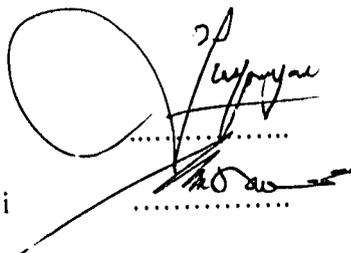
**Analisis Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Jasa Pelayanan PT.
Ahass Motor Cabang Sagan Yogyakarta**

Disusun Oleh: EKO WAHYU UTOMO
Nomor mahasiswa: 02311256

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 12 Oktober 2006

Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Zulian Yamit, M.Si

Penguji : Drs. Nursya'bani Purnama, M.Si



Handwritten signatures of the examiners, Drs. Zulian Yamit and Drs. Nursya'bani Purnama, with dotted lines indicating the signature lines.



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Asmai Ishak, M.Bus, Ph.D

14	Karyawan mampu berkomunikasi yang efektif dengan pelanggan	2.87	3.56	-0.69
15	Karyawan mempunyai sifat jujur dan dapat dipercaya	3.21	3.50	-0.29
16	Memberikan perhatian secara khusus kepada konsumen dengan penuh tanggung jawab	3.56	3.46	0.10
17	Pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial dan lain lain	3.51	3.64	-0.13
18	Pelayanan konsultasi dan saran perbaikan terhadap konsumen	2.87	3.47	-0.60
19	Memberikan kemudahan dalam akses pelayanan	3.21	3.42	-0.21
20	Menghargai pelanggan dan tidak arogan	3.56	3.14	0.42
21	Kebersihan ruangan bengkel	3.51	2.93	0.58
22	Kebersihan dan penampilan karyawan	2.87	2.91	-0.04
23	Kerapian karyawan	3.21	3.42	-0.21
24	Tersedianya fasilitas seperti TV, koran, dan majalah di ruang tunggu	3.56	3.56	0.00
25	Memiliki fasilitas operasi yang lengkap dan mutakhir	3.51	3.50	0.01

Berdasarkan tabel gap antara kinerja karyawan dengan kepentingan pelanggan P.T. AHASS Motor Sagan diatas dapat dilihat bahwa pelanggan cenderung sudah merasa puas terhadap atribut pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. AHASS Motor. Sagan Namun demikian terdapat beberapa atribut jasa yang menurut penilain pelanggan belum merasa puas atas apa yang mereka terima. Kinerja karyawan PT. AHASS Motor Sagan