

ABSTRAK

Muhammad Sunaryadi, 2003. *Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Bengkel Mobil Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pada Bengkel PT Nasmoco Kaligawe Semarang*
Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Pada saat ini banyak sekali bermunculan usaha-usaha pemberian jasa, dimana para pemberi jasa tersebut berusaha untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk memberikan kepuasan bagi para konsumennya pada umumnya dan para pelanggannya pada khususnya. Hal tersebut tentunya akan menimbulkan persaingan yang cukup ketat antar perusahaan pemberi jasa sehingga mendorong perusahaan untuk meningkatkan pelayanan jasanya. Perusahaan jasa yang juga mengalami persaingan yang cukup ketat adalah perusahaan jasa perawatan dan perbaikan kendaraan bermotor atau bengkel. Persaingan usaha bengkel ini terutama dalam hal kualitas pelayanan dan biaya perbaikan. Kualitas pelayanan penting bagi perusahaan karena akan berpengaruh pada hubungan antara kepuasan pelanggan dengan kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka waktu yang panjang. Selain itu, kualitas layanan jasa dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam memberikan kepuasan yang bisa menarik banyak konsumen.

Permasalahan pada penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kualitas jasa pada Bengkel PT Nasmoco Kaligawe Semarang” serta “Bagaimana pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel PT Nasmoco Kaligawe Semarang”. dan bertujuan mengetahui tingkat kualitas jasa pada Bengkel PT Nasmoco Kaligawe Semarang serta untuk mengetahui pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa reparasi mobil terhadap kepuasan pelanggan PT Nasmoco Kaligawe Semarang.

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini kualitas layanan pada PT Nasmoco Kaligawe Semarang menurut konsumen sudah baik serta ada pengaruh secara bersama-sama pada kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan dan ada pengaruh secara parsial pada masing-masing dimensi kualitas layanan jasa terhadap kepuasan pelanggan.

Sampel dalam penelitian ini adalah perusahaan Perseroaan terbatas yang merupakan anak perusahaan PT New Ratna Motor Semarang yang mulai beroperasi pada tahun 1976 dan bergerak dalam bidang perawatan dan perbaikan kendaraan bermotor roda empat. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuisioner kepada responden yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang kemudian dijawab sesuai dengan masalah yang ada serta data sekunder yang merupakan data yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pihak pengumpul. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara langsung, angket dan studi pustaka. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas jasa pada Bengkel PT Nasmoco Kaligawe Semarang masih kurang berkualitas. Kualitas jasa mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel PT Nasmoco Kaligawe Semarang serta dari uji regresi secara parsial/individual diperoleh hasil bahwa ada hubungan antara masing-masing variabel kualitas layanan dengan kepuasan konsumen.