

ABSTRAKSI

Perkembangan dunia usaha di Indonesia dewasa ini demikian pesatnya dengan nampak terlihat kemajuan di segala bidang, terutama dalam bidang teknologi. Hal ini mengakibatkan berdirinya usaha-usaha yang berhubungan dengan teknologi tersebut, salah satunya adalah usaha dibidang jasa bengkel yang menawarkan jasa perawatan dan perbaikan sepeda motor diantaranya bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta.

Perbedaan karakteristik konsumen menjadikan perilaku yang berbeda antara satu dengan yang lainnya dalam proses pembelian suatu barang atau jasa. Karakteristik konsumen dapat diklasifikasikan berdasarkan demografi, yaitu kategori usia, pendidikan, gender, pekerjaan dan juga penghasilan. Dengan mengetahui karakteristik konsumen, produsen dapat menjadikan hal ini sebagai acuan agar lebih berhasil dalam upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan harapan dan dapat memuaskan mereka. Skripsi ini berjudul Analisis Kepuasan Konsumen Pemilik Sepeda Motor Honda dalam Menggunakan Pelayanan Jasa Bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dan ada tidaknya perbedaan kepuasan konsumen berdasarkan karakteristik konsumen.

Analisis yang digunakan adalah Analisis Deskriptif dan Analisis Statistik yaitu Uji Jenjang Bertanda Wilcoxon dan Analisis Ragam Satu Arah Kruskal-Wallis. Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden yang ditemui dibengkel.

Berdasarkan karakteristik konsumen pengguna jasa PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta sebagian besar konsumen adalah pria yaitu sebesar 74%, berumur antara 20 – 40 tahun sebesar 80%, memiliki pendapatan antara Rp. 500.000 – Rp. 1.200.000 sebesar 68%, berpendidikan D3/S1 sebesar 61% dan memiliki pekerjaan sebagai Karyawan Swasta/Pegawai Negeri sebesar 53%.

Berdasarkan hasil Analisis Uji Jenjang Bertanda Wilcoxon dapat diketahui bahwa atribut pengetahuan mekanik menunjukkan perbedaan yang signifikan dimana probabilitasnya sebesar 0,001 dan memiliki gap terbesar yaitu 0,49. Sedangkan hasil analisis Ragam Satu Arah Kruskal-Wallis menunjukkan pada atribut pengetahuan mekanik berdasarkan tingkat pendapatan menunjukkan perbedaan yang signifikan dimana probabilitasnya sebesar 0,008 yang artinya pada atribut tersebut memberikan tingkat kepuasan yang berbeda. Saran yang dapat disampaikan adalah dengan menyesuaikan antara harapan konsumen dan kinerja perusahaan yaitu dengan lebih meningkatkan pengetahuan yang dimiliki oleh mekanik sehingga kepuasan yang dirasakan konsumen dapat sesuai dengan harapan.