ABSTRAK

*Showroom* Anugrah Pratama Motor Kota Bogor merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang otomotif yang berada di Kota Bogor yang beralamat di Jalan Raya Pajajaran Warung Jambu No.5 Kota Bogor. Berdasarkan penelitian diketahui bahwa terdapat permasalahan sehubungan dengan kualitas pelayanan, sebagai berikut: 1) konsumen tidak merekomendasikan dan mengajak teman/keluarganya untuk melakukan pembelian atau menggunakan jasa di *Showroom* Anugrah Pratama Motor, 2) pelayanan yang kurang cepat serta tidak adanya pemberian garansi untuk para konsumen yang membeli produk di *Showroom* Anugrah Pratama Motor. Permasalahan tersebut diduga karena: 1) penampilan fisik layanan, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi *Showroom* Anugrah Pratama Motor, 2) kesediaan dan kurang cepatnya merespon keinginan konsumen.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analisis. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi nonpartisipan, wawancara terstruktur, penyebaran angket atau kuisioner dan studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode *sucsessive interval*, uji validitas alat ukur, uji reliabilitas, pengujian hipotesis, koefisien korelasi X pada Y, pengujian regresi linier sederhana dan koefisien determinasi.Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian maka kontribusi atau pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 77,97% atau dapat dikatakan bahwa varians yang terjadi pada variabel Kepuasan Konsumen (Y) 77,97% ditentukan oleh varians yang terjadi pada variabel Kualitas Pelayanan (X). Sisanya sebesar 22,03% ditentukan oleh faktor-faktor lain diluar penelitian seperti tempat parkir yang cukup sempit, sanksi yang diberikan pemilik *Showroom* Anugrah Pratama Motor kepada pegawai yang berprestasi maupun yang melanggar.

Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh *Showroom* Anugrah Pratama Motor Kota Bogor adalah 1) Keterbatasan Sumber Daya Manusia, 2) Kurangnya pemahaman pegawai mengenai produk dan penggunaan bahasa daerah yang masih sering digunakan untuk menjelaskan kepada konsumen. Usaha-usaha yang dilakukan untuk menanggulangi hambatan-hambatan tersebut: 1)*Showroom* Anugrah Pratama Motor harus merekrut pegawai baru khusus untuk bagian bengkel, 2) Untuk mengatasi pemahaman dan komunikasi pegawai dengan konsumen, sang pemilik dari *Showroom* Anugrah Pratama Motor selalu mengingatkan agar para pegawai lebih memahami tentang produk-produk yang ada di *Showroom* Anugrah Pratama Motor.

Saran dari penelitian ini adalah adanya pembagian nomor antrian pada bagian bengkel, perlu dilakukan pengawasan terhadap kinerja pegawai agar dapat bekerja dengan efektif, perlu adanya tindakan atau peringatan kepada pegawai yang tidak mau mengikuti peraturan yang telah ditetapkan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

*ABSTRACT*

*Showroom Anugrah Pratama Motor Bogor is one of company which are engaged in the automotive fields, located in the city of Bogor at Jalan Raya Pajajaran, Warung Jambu No.5 Bogor city. Based on the research, noted that there are problems about quality of service, as follows: 1) consumers do not recommend and invite friends / family to make purchases or use services in the Showroom Anugrah Pratama Motor, 2) the service that not fast enough and the absence of the provision of guarantees for consumers who buy products at Showroom Anugrah Pratama Motor. The problem is presume by: 1) physical appearance services, employee equipment, and means of communication Showroom Anugrah Pratama Motor, 2) willingness and slow respond to consumer wish.*

*The method used is descriptive analysis method. Data collection techniques were used that nonparticipant observation, structured interviews, questionnaires or questionnaire and literature study. Data analysis technique used is the method sucsessive interval, test the validity of measuring instruments, reliability testing, hypothesis testing, correlation coefficient of X on Y, simple linear regression testing and coefficient of determination. Based on data obtained from the research results contribute to or influence on the Service Quality Customer Satisfaction by 77.97% or it can be said that the variances that occur in Consumer Satisfaction variable (Y) 77.97% determined by the variance that occurs in variable Quality of Service (X ). The remaining amount of 22.03% is determined by other factors beyond the research park is quite narrow, the sanctions provided Anugrah Pratama Motor Showroom owners to employees who perform or infringing.*

*The obstacles faced by Anugrah Pratama Motor Showroom city of Bogor is 1) Lack of Human Resources, 2) Lack of understanding of employees regarding the products and the use of local languages is often used to explain to consumers. Efforts are being made to overcome these barriers: 1) Showroom Anugrah Pratama Motor had to hire a new employee on part workshop, 2) To overcome the understanding and employee communications with consumers, the owner of Showroom Anugrah Pratama Motor always remind employees a better understanding of the products in the Showroom Anugrah Pratama Motor.*

*Suggestions from this study is the division of the queue number in the garage is necessary to supervise the performance of employees in order to work effectively, the need for action or warning to employees who do not follow the rules that have been set.*

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction*

RINGKESAN

*Showroom*Anugrah Pratama Motor Dayeuh Bogor mangrupa salah sahiji pausahaan anu usik di widang otomotif anu aya di Dayeuh Bogor anu beralamat di jalan gede Pajajaran Warung Jambu No.5 Dayeuh Bogor. Dumasar panalungtikan dipikanyaho yen aya masalah sehubungan kalawan kualitas pangladen,minangka berikut: 1) konsumen henteu masihan saran sarta ngajak teman/keluarganya kanggo ngalakukeun pembelian atawa ngagunakeun jasa di *Showroom*Anugrah Pratama Motor,2) pangladen anu kirang enggal sarta henteu kitu kaayaanana pamasihan garansi kanggo para konsumen anu meser produk di *Showroom*Anugrah Pratama Motor. Masalah kasebat disangka karena: 1) penampilan fisik layanan, alat-alat gawe,sarta sarana komunikasi *Showroom*Anugrah Pratama Motor,2) kesediaan sarta kirang enggal na merespon kahayang konsumen.

Metode panalungtikan anu dipake nyaeta padika deskriptif analisis. Teknik ngumpulkeun data anu dipake yaktos observasi nonpartisipan,wawancara terstruktur,sumebarna angket atawa kuisioner sarta maca buku-buku. Teknik analisis data anu dipake nyaeta padika sucsessive interval,uji validitas pakakas ukur,uji reliabilitas,pengujian hipotesis,koefisien korelasi X dina Y,pengujian regresi linier basajan sarta koefisien determinasi.

Berdasarkan data anu ditampa ti kenging panalungtikan mangka kontribusi atawa pangaruh Kualitas Pangladen ka Kepuasan Konsumen sagede 77,97% atawa tiasa disebutkeun yen varians anu lumangsung dina variabel Kepuasan Konsumen (Y) 77,97% dicindekkeun ku varians anu lumangsung dina variabel Kualitas Pangladen (X). Sesana sagede 22,03% dicindekkeun ku faktor-faktor sanes diluar panalungtikan sepertos tempat parkir anu sempit,hukuman anu dibikeun nu boga Showroom Kasinugrahan Pratama Motor ka pagawe anu berprestasi atawa anu ngarempak.

Tahanan-tahanan anu disanghareupan ku *Showroom* Anugrah Pratama Motor Dayeuh Bogor nyaeta 1) Keterbatasan Asal Tanagi Jalmi,2) Kirang na pamahaman pagawe ngeunaan produk sarta pamakean nalika wewengkon anu sering keneh dipake kanggo ngeceskeun ka konsumen. Usaha-usaha anu dipigawe kanggo menanggulangi tahanan-tahanan tersebut: 1) Merekrut pagawe anyar husus dina haturan bengkel,2) Nu boga ti *Showroom*Anugrah Pratama Motor sok ngageuing supados para pagawe na tiasa ngeceskeun sarta langkung nyurtian ngeunaan produk anu aya di *Showroom*Anugrah Pratama Motor.

Nu bongbolongan dina pananglutikan ieu ayana pambagian nomer antrian kanggo bengkel, kudu aya pangawasan kinerja pagawe supaya gawe na efektif, kudu aya peringatan jeung pagawe nu teu nurut jeung peraturan nu aya di *Showroom* Anugrah Pratama Motor

Sanggem Konci : Kualitas Pangladen,Kepuasan Konsumen