

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN**
(Suatu survey pada Pelanggan Bengkel Mobil *Non Members* Tunas
Toyota, Tbk Cabang Gatot Subroto, Bandung)

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat sidang skripsi
Guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh :

Deniaty Nurani Fatimah

114010127



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PASUNDAN

BANDUNG

2015

ABSTRAK

Manajemen pemasaran merupakan seni dan ilmu untuk memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menghantarkan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang berdampak pada loyalitas pelanggan di Bengkel Mobil Toyota (Tunas Toyota) Gatot Subroto-Bandung baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif dengan jumlah populasi 56 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan menyebarkan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*Path Analysis*), korelasi ganda dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang berdampak pada loyalitas pelanggan di bengkel mobil toyota (Tunas Toyota) Gatot Subroto-Bandung dapat dikatakan cukup baik. Kepuasan pelanggan memberikan pengaruh yang besar pada loyalitas pelanggan dibandingkan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Marketing management is the art and science of choosing target markets and achieve, maintain, and grow customers by creating, delivering, and communicating superior customer value.

This study aims to determine how much influence the quality of service to customer satisfaction that have an impact on customer loyalty in a car repair shop toyota (Tunas Toyota) Gatot Subroto-Bandung either partially or simultaneously. The method used is descriptive and verification with a population of 56 respondents. Data collection techniques used were observation, interviews and distributing questionnaires.

Data analysis method used is the analysis of the path (Path Analysis), a double and a correlation coefficient of determination. The results showed the influence of service quality on customer satisfaction that have an impact on customer loyalty in a car repair shop toyota (Tunas Toyota) Gatot Subroto-Bandung can be quite good. Customer satisfaction have a considerable influence on customer loyalty compared with the quality of services to satisfaction and service quality on customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Era globalisasi saat ini sangat mempengaruhi persaingan di dalam dunia bisnis, dimana pihak yang satu selalu berusaha memberikan yang lebih baik dari para pesaingnya. Persaingan dapat berupa harga, waktu, pengiriman, pelayanan, promosi dan kualitas. Perusahaan akan dapat memenangkan persaingan pasar bila mempunyai daya saing secara menyeluruh dan mutu produk yang ada pada saat ini telah menjadi standar yang dikehendaki konsumen.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa turut mengalami persaingan, dimana mereka selalu berusaha memberikan keunggulan-keunggulan dalam berbagai cara untuk memberikan suatu kualitas jasa dan kepuasan yang baik bagi pelanggan agar tercipta loyalitas pelanggan, sehingga pelanggan lebih memilih perbaikan kendaraan pribadinya (mobil) pada bengkel yang resmi dibandingkan pada bengkel yang tidak resmi (misalnya bengkel umum yang ada di tepi jalan).

Perusahaan juga perlu menciptakan kepuasan pelanggan, sebab ketidakpuasan pelanggan dapat berdampak pada berpindahnya pelanggan pada pesaing. Dalam pikiran seseorang, dengan menggunakan bengkel resmi maka biaya yang dikeluarkan akan terasa mahal. Hal inilah yang harus dihindari, karena dengan melakukan perawatan rutin di bengkel resmi maka kendaraan akan terjamin kenyamanannya serta umur kendaraan akan lebih lama.

Kendaraan pribadi (mobil) sebagai sarana transportasi menjadi semakin penting bagi kehidupan manusia saat ini. Aktivitas yang padat dan banyaknya tempat yang harus dituju setiap harinya mendorong manusia untuk memiliki kendaraan yang cepat dan nyaman untuk digunakan.

Pembelian kendaraan pribadi seperti mobil, harus didukung oleh perawatan yang baik agar tidak mudah rusak dan tetap memberikan kenyamanan ketika digunakan. Keberadaan bengkel mobil merupakan sektor penunjang yang sangat penting bagi perusahaan otomotif, apalagi untuk membeli mobil bekas yang masih layak pakai dimana relatif dapat dimiliki dengan harga yang terjangkau dibandingkan memiliki kendaraan baru yang pastinya dengan harga lebih tinggi.

Kebutuhan konsumen akan kendaraan pribadi (mobil) menyebabkan banyak bermunculan *showroom-showroom* yang menjual mobil bekas, namun kondisi mobil yang biasa dijual di *showroom* masih kurang memenuhi harapan yang diinginkan oleh konsumen. Hal inilah yang menjadi keuntungan perusahaan otomotif untuk membuka bengkel yang dibutuhkan oleh konsumen agar memperbaiki kendaraannya (mobil) pada bengkel pilihannya.

Mobil menggunakan risiko penggunaan yang tinggi, sehingga perlu dilakukan perawatan secara periodik untuk menjamin keamanan dan kenyamanan dalam penggunaannya. Kebutuhan konsumen dalam perawatan mobil ini memberikan peluang bagi perusahaan yang bergerak di bidang otomotif yang menyediakan jasa perbaikan yang berupa bengkel untuk memberikan kualitas dan kepuasan agar konsumen menjadi loyal, dan tentunya menjadi harapan perusahaan

agar menjadi pelanggan yang melakukan pemakaian ulang jasanya dalam jangka panjang.

Alasan dalam pemilihan bengkel resmi mobil Toyota (Tunas Toyota) sebagai objek penelitian adalah karena Bengkel Tunas Toyota ini merupakan *dealer* resmi penjualan mobil merek Toyota yang juga melayani klaim terhadap garansi mobil Toyota, produknya sudah dikenal di kalangan luas dengan citra merek yang baik, dan merupakan salah satu dari beberapa bengkel mobil senior yang mampu bertahan meskipun banyak bermunculan bengkel-bengkel mobil baru di kota Bandung.

Alasan dalam meneliti pelanggan bengkel mobil *non members* pada bengkel resmi mobil Toyota karena dengan persaingan yang semakin kuat pada perusahaan yang menawarkan jasa, mengakibatkan perusahaan perlu mencari cara untuk menjaga maupun meningkatkan kualitas jasanya supaya perusahaan dapat bertahan di tengah persaingan sehingga pelanggan yang sudah ada tetap menggunakan jasa bengkel perusahaan tersebut dalam jangka panjang dan otomatis akan menambah pendapatan yang lebih banyak untuk perusahaan.

Berdasarkan Tabel 1.1 yang terdapat pada halaman selanjutnya dapat dilihat bahwa Bengkel mobil Toyota (Tunas Toyota) Gatot Subroto – Bandung merupakan Cabang Perusahaan Toyota yang memiliki jumlah pelanggan bengkel mobil *non members* terkecil dibandingkan dengan Cabang Perusahaan Toyota lainnya yang berada di Bandung. Seiring dengan semakin bertambahnya bengkel mobil umum yang merupakan pesaingnya, jumlah pelanggan bengkel mobil *non members*

Toyota (Tunas Toyota) Gatot Subroto-Bandung selama periode tiga tahun terakhir mengalami penurunan jumlah pelanggan.

Berikut ini adalah Data Jumlah Pelanggan Bengkel Mobil *Non Members* Cabang Perusahaan Toyota yang Terdapat di Bandung, dapat dilihat pada Tabel 1.1 yaitu :

Tabel 1.1
Data Jumlah Pelanggan Bengkel Mobil *Non Members*
Cabang Perusahaan Toyota yang Terdapat di Bandung

Cabang Perusahaan TOYOTA	Tahun 2012 (Unit Mobil)	Tahun 2013 (Unit Mobil)	Tahun 2014 (Unit Mobil)	Jumlah
Tunas Toyota Gatot Subroto	500	450	350	1.300
Tunas Toyota Cimindi	510	482	475	1.467
Auto 2000 Pasteur	530	506	490	1.526
Auto 2000 Setiabudi	550	530	510	1.590
AUTO 2000 Soekarno-Hatta	545	528	500	1.573
AUTO 2000 Asia-Afrika	542	534	520	1.596
AUTO 2000 Bandung Suci	520	500	483	1.503
AUTO 2000 Cibiru	530	510	492	1.532
AUTO2000 Rancaekek	500	486	472	1.458

Sumber : Bengkel Mobil Toyota (Tunas Toyota) Gatot Subroto - Bandung, Tahun 2014.

Diketahui bahwa pada data jumlah pelanggan bengkel mobil *non members* Toyota (Tunas Toyota) Gatot Subroto-Bandung terlihat bahwa adanya kenaikan

dan penurunan jumlah pelanggan di bengkel mobil Toyota (Tunas Toyota) berdasarkan klasifikasi data bulan Januari 2012 – Desember 2014. Tetapi pada bulan Juli 2014 terjadi penurunan yang cukup besar di dibandingkan dengan bulan-bulan yang lainnya yaitu hanya 26 pelanggan saja, sedangkan pada bulan Desember mengalami penurunan terburuk yaitu 17 pelanggan.

Berikut ini adalah Data Jumlah Pelanggan Bengkel Mobil *Non Members* Toyota (Tunas Toyota) Gatot Subroto-Bandung dapat dilihat pada Tabel 1.2 yaitu:

Tabel 1.2
Data Jumlah Pelanggan Bengkel Mobil *Non Members*
Toyota (Tunas Toyota) Gatot Subroto-Bandung

BULAN	Tahun 2012 (Unit Mobil)	Tahun 2013 (Unit Mobil)	Tahun 2014 (Unit Mobil)
Januari	28	33	35
Februari	32	30	37
Maret	35	35	41
April	32	32	43
Mei	37	41	37
Juni	36	41	32
Juli	32	33	26
Agustus	46	37	21
September	53	52	23
Oktober	58	31	20

November	61	43	18
Desember	50	42	17
Jumlah	500	450	350

Sumber : Bengkel Mobil Toyota (Tunas Toyota) Gatot Subroto - Bandung, Tahun 2014.

Diketahui bahwa pada Tabel 1.2 diketahui bahwa dalam periode tiga tahun terakhir telah terjadi penurunan jumlah pelanggan bengkel mobil *non members* Toyota (Tunas Toyota) Gatot Subroto-Bandung, dari tahun ke tahun, yaitu dari Tahun 2012 sampai dengan Tahun 2014. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat banyaknya pelanggan pada tahun 2012 sebanyak 500 pelanggan, pada tahun 2013 sebanyak 450 pelanggan (mengalami penurunan 11,11%), dan pada tahun 2014 sebanyak 350 pelanggan (mengalami penurunan 28,58%). Dugaan sementara dari penurunan jumlah pelanggan tersebut yaitu beberapa pelanggan bengkel mobil *non members* Toyota (Tunas Toyota) Gatot Subroto-Bandung berpindah menggunakan jasa bengkel mobil lain. Maka dari itu peneliti melakukan survey pendahuluan untuk mengetahui faktor apa yang mengakibatkan terjadinya penurunan jumlah pelanggan bengkel mobil *non members* di bengkel tersebut.

Berikut ini adalah Data Hasil Pra-Survey Pada Pelanggan Bengkel Mobil *Non Members* Toyota (Tunas Toyota) Gatot Subroto-Bandung dapat dilihat pada Tabel 1.3 yaitu :

Tabel 1.3
Data Hasil Pra-Survey Pada Pelanggan Bengkel Mobil *Non Members*
Toyota (Tunas Toyota) Gatot Subroto-Bandung

No	Indikator	Sub Indikator	Jawaban				
			SS	S	R	TS	STS
1	Produk / Jasa	Produk Mobil Toyota (Tunas Toyota) Gatot Subroto-Bandung sesuai dengan selera pelanggan.	30%	40%	20%	10%	-
2	Harga	Harga Mobil Toyota (Tunas Toyota) Gatot Subroto-Bandung lebih murah dibandingkan dengan tempat lainnya.	-	20%	50%	20%	10%
3	Promosi	Iklan Mobil Toyota (Tunas Toyota) Gatot Subroto-Bandung menarik perhatian pelanggan.	30%	50%	20%	-	-
No	Indikator	Sub Indikator	Jawaban				
			SS	S	R	TS	STS
4	Tempat	Mobil Toyota (Tunas Toyota) Gatot Subroto-Bandung memiliki tempat yang cukup luas.	-	40%	30%	20%	10%
5	SDM / Karyawan	Karyawan Mobil Toyota (Tunas Toyota) Gatot Subroto-Bandung melayani semua pelanggannya dengan baik.	-	20%	20%	40%	20%
6	Proses	Proses penanganan keluhan oleh Bengkel Mobil Toyota (Tunas	-	20%	20%	50%	10%

		Toyota) Gatot Subroto-Bandung cepat.					
7	Bukti Fisik	Kebersihan tempat tunggu di Bengkel Mobil Toyota (Tunas Toyota) Gatot Subroto-Bandung terjaga.	-	20%	60%	20%	-
8	Kualitas Pelayanan	Peralatan yang dimiliki oleh Bengkel Mobil Toyota (Tunas Toyota) Gatot Subroto-Bandung lengkap dan modern.	-	20%	30%	50%	-
9		Pada saat Bengkel Mobil Toyota (Tunas Toyota) Gatot Subroto-Bandung berjanji akan menyelesaikan perbaikan mobil anda sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, Bengkel Toyota dapat menepatinya.	-	10%	30%	40%	20%
10	Kepuasan Pelanggan	Karyawan selalu cepat dan tanggap ketika anda mengalami masalah ataupun keluhan dengan mobil anda.	-	20%	30%	40%	10%
11		Bengkel Mobil Toyota (Tunas Toyota) Gatot Subroto-Bandung memenuhi semua apa yang anda harapkan dibandingkan bengkel mobil lainnya.	10%	20%	20%	30%	20%
No	Indikator	Sub Indikator	Jawaban				
			SS	S	R	TS	STS

12	Loyalitas Pelanggan	Anda selalu menggunakan kembali jasa Bengkel Mobil Toyota (Tunas Toyota) Gatot Subroto-Bandung.	-	20%	10%	50%	20%
13		Anda hanya tertarik untuk menggunakan jasa Bengkel Mobil Toyota (Tunas Toyota) Gatot Subroto-Bandung dibandingkan dengan jasa bengkel lainnya.	-	20%	10%	50%	20%

Sumber : Hasil penelitian (Rabu 01 Juli 2015)

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh peneliti, diketahui bahwa pada Tabel 1.3 dapat dilihat terdapat masalah pada SDM/karyawan, proses, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Masalah tersebut digambarkan dengan persentase untuk setiap pernyataan dari pelanggan.

Masalah dari hasil survey tersebut ditunjukkan dengan 40% pelanggan menyatakan tidak setuju jika karyawan Mobil Toyota (Tunas Toyota) Gatot Subroto-Bandung melayani semua pelanggannya dengan baik karena masih terdapatnya pelanggan yang mengeluh paska perbaikan mobilnya, 50% pelanggan menyatakan tidak setuju jika proses penanganan keluhan oleh Bengkel Mobil Toyota (Tunas Toyota) Gatot Subroto-Bandung cepat karena masih terdapatnya pelanggan yang mengeluh disebabkan lambatnya penanganan perbaikan mobilnya, 50% pelanggan menyatakan tidak setuju jika peralatan yang dimiliki oleh Bengkel Mobil Toyota (Tunas Toyota) Gatot Subroto-Bandung lengkap dan modern karena faktanya suku cadang (*sparepart*) yang tersedia kurang lengkap, 40% pelanggan

menyatakan tidak setuju jika pada saat Bengkel Mobil Toyota (Tunas Toyota) Gatot Subroto-Bandung berjanji akan menyelesaikan perbaikan mobil pelanggan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan Bengkel Toyota dapat menepatinya karena faktanya masih ditemukannya beberapa pelanggan yang mengeluh disebabkan karena *service* mobilnya tidak tepat waktu atau tidak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati sebelumnya, 40% pelanggan menyatakan tidak setuju jika karyawan selalu cepat dan tanggap ketika pelanggan mengalami masalah ataupun keluhan dengan mobilnya karena faktanya masih ditemukannya beberapa pelanggan yang merasa mekanik kurang tanggap terhadap keluhan pelanggan, 30% pelanggan menyatakan tidak setuju jika Bengkel Mobil Toyota (Tunas Toyota) Gatot Subroto-Bandung memenuhi semua apa yang pelanggan harapkan dibandingkan bengkel mobil lainnya karena masih ditemukannya pelanggan yang mengeluh karena mekanik kurang profesional dalam menjalankan tugasnya serta pelayanan terhadap pelanggan memerlukan waktu cukup lama, 50% pelanggan menyatakan tidak setuju jika pelanggan selalu menggunakan kembali jasa Bengkel Mobil Toyota (Tunas Toyota) Gatot Subroto-Bandung karena faktanya banyak pelanggan yang memilih berpindah ke bengkel lain disebabkan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan karena masih adanya ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian perbaikan kendaraan (mobil), dan 50% pelanggan menyatakan tidak setuju jika hanya tertarik untuk menggunakan jasa Bengkel Mobil Toyota (Tunas Toyota) Gatot Subroto-Bandung dibandingkan dengan jasa bengkel lainnya karena faktanya banyak pelanggan yang memilih berpindah ke bengkel lain disebabkan pelayanan yang diberikan terkadang kurang memuaskan pelanggan, dan faktanya

terdapat banyak pesaing (bengkel tidak resmi) yang menyediakan jasa perbaikan khususnya untuk kendaraan beroda empat.

Berdasarkan survey awal yang penulis lakukan pada bengkel mobil Toyota (Tunas Toyota) Gatot Subroto - Bandung maka penulis mencoba untuk melakukan suatu penelitian yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN (Suatu survey pada Pelanggan Bengkel Mobil *Non Members* Tunas Toyota, Tbk Cabang Gatot Subroto, Bandung)”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah merupakan proses pengkajian dari permasalahan-permasalahan yang akan diteliti, sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang tercakup didalam penelitian terhadap variabel kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka penulis menetapkan identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Kebersihan lingkungan sekitar bengkel yang kurang diperhatikan.
2. Suku cadang (*sparepart*) yang tersedia kurang lengkap.
3. Fasilitas ruang tunggu yang kurang memadai.
4. Tempat parkir yang sempit.

5. Mekanik kurang tanggap terhadap keluhan pelanggan.
6. Mekanik kurang profesional dalam menjalankan tugasnya.
7. Pelayanan terhadap pelanggan memerlukan waktu cukup lama.
8. Terdapat banyak pesaing (bengkel tidak resmi) yang menyediakan jasa perbaikan khususnya untuk kendaraan beroda empat.
9. Pelayanan yang diberikan terkadang kurang memuaskan pelanggan.
10. Masih adanya ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian kendaraan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan identifikasi masalah yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan pelanggan tentang kualitas pelayanan pada Bengkel Mobil Tunas Toyota, Tbk Cabang Gatot Subroto (Gatsu) Bandung.
2. Bagaimana tanggapan pelanggan tentang kepuasan pada Bengkel Mobil Tunas Toyota, Tbk Cabang Gatot Subroto (Gatsu) Bandung.
3. Bagaimana tanggapan pelanggan tentang loyalitas pelanggan pada Bengkel Mobil Tunas Toyota, Tbk Cabang Gatot Subroto (Gatsu) Bandung.
4. Seberapa besar kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Mobil Tunas Toyota, Tbk Cabang Gatot Subroto (Gatsu) Bandung.
5. Seberapa besar kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Bengkel Mobil Tunas Toyota, Tbk Cabang Gatot Subroto (Gatsu) Bandung.

6. Seberapa besar kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Bengkel Mobil Tunas Toyota,Tbk Cabang Gatot Subroto (Gatsu) Bandung.
7. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan pada Bengkel Mobil Tunas Toyota,Tbk Cabang Gatot Subroto (Gatsu) Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkajii :

1. Tanggapan pelanggan tentang kualitas pelayanan pada Bengkel Mobil Tunas Toyota,Tbk Cabang Gatot Subroto (Gatsu) Bandung.
2. Tanggapan pelanggan tentang kepuasan pada Bengkel Mobil Tunas Toyota,Tbk Cabang Gatot Subroto (Gatsu) Bandung.
3. Tanggapan pelanggan tentang loyalitas pelanggan Bengkel Mobil Tunas Toyota,Tbk Cabang Gatot Subroto (Gatsu) Bandung.
4. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Mobil Tunas Toyota,Tbk Cabang Gatot Subroto (Gatsu) Bandung.
5. Besarnya pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Bengkel Mobil Tunas Toyota,Tbk Cabang Gatot Subroto (Gatsu) Bandung.
6. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Bengkel Mobil Tunas Toyota,Tbk Cabang Gatot Subroto (Gatsu) Bandung.

7. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan pada Bengkel Mobil Tunas Toyota, Tbk Cabang Gatot Subroto (Gatsu) Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan akan menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang pemasaran, selain itu penulis juga berharap dengan melakukan penelitian ini akan memperoleh hasil yang dapat memberikan manfaat terutama :

1.4.1 Kegunaan Peneliti

1. Bagi Peneliti
 - a. Dengan penelitian ini saya lebih mengetahui Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan yang ada pada Bengkel Mobil Tunas Toyota, Tbk Cabang Gatot Subroto (Gatsu) Bandung.
 - b. Dengan penelitian ini saya lebih mengetahui harapan dan keinginan pelanggan untuk mencapai suatu kepuasan didalamnya.
 - c. Penelitian ini diharapkan dapat menambah masukan dan pengalaman penulis dalam mengaplikasikan atau mempraktekan ilmu yang telah didapatnya.
2. Bagi Bengkel Mobil Tunas Toyota, Tbk Cabang Gatot Subroto (Gatsu) Bandung

Penelitian ini akan menghasilkan suatu kesimpulan dan saran-saran terhadap masalah yang dihadapi perusahaan sebagai suatu masukan dan bahan pertimbangan dalam kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.

1.4.1.1 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Dapat memenuhi wawasan serta pengetahuan dengan membandingkan teori yang sudah diterima dalam perkuliahan dengan kenyataan yang sesungguhnya yang telah terjadi dalam perusahaan, khususnya tentang kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.
2. Diharapkan dapat menjadi bahan referensi acuan yang bermanfaat bagi pengkajian dan penelitian yang sejenis sehingga bermanfaat bagi ilmu pengetahuan di bidang pemasaran khususnya mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.

1.4.1.2 Kegunaan Akademis

Kegunaan akademis yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis serta menambah ilmu yang telah didapatkan dibangku kuliah.
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar studi perbandingan dan referensi bagi penelitian lain yang sejenis.