

ABSTRAK

PT Zebe Tokorozawa Motor (zebe group) terletak di Purwakarta dan bergerak dibidang jasa reparasi, perbaikan badan kendaraan yang berdiri pada tahun 2015. Berdasarkan penelitian di PT Zebe Tokorozawa Motor (zebe group) Purwakarta ditemukan beberapa masalah yaitu penyelesaian pekerjaan tidak tepat waktu dan menurunnya minat pelanggan untuk berkunjung kembali

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, pengumpulan data melalui kuisisioner, observasi dan wawancara. Kuisisioner disebarakan kepada beberapa pelanggan yaitu sebanyak 30 orang, sehingga teknik pengambilan sampel adalah secara sensus. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi dengan korelasi dan koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan di PT Zebe Tokorozawa Motor (zebe group) Purwakarta berada pada taraf yang baik namun belum terlaksana dengan optimal. Hal ini berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan. Hasil pengujian statistik diperoleh bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Zebe Tokorozawa Motor (zebe group) Purwakarta yaitu ditunjukkan dengan persamaan regresi $Y = 31,135 + 1,118 X + e$, artinya apabila tingkat kualitas pelayanan dilakukan dengan baik dan optimal maka kepuasan pelanggan akan meningkat, tetapi apabila tingkat kualitas pelayanan dilakukan dengan kurang optimal maka kepuasan pelanggan akan menurun. Nilai koefisien korelasi adalah sebesar 0,747 dan koefisien determinasi 55,8 %. Dengan demikian kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 55,8 % sedangkan sisanya dipengaruhi oleh hal lain yang tidak diteliti seperti loyalitas konsumen, mutu produk, dan penetapan harga.

Hambatan-hambatan yang dihadapi PT Zebe Tokorozawa Motor (zebe group) Purwakarta antara lain kurangnya karyawan yang dianggap mampu mengerjakan semua bagian pekerjaan dan perilaku karyawan yang kurang ramah sehingga membuat pelanggan kecewa.

Adapun usaha yang telah dilakukan PT Zebe Tokorozawa Motor (zebe group) Purwakarta antara lain Perusahaan menambah jumlah karyawan harian ketika terjadi lonjakan antrian dan Perusahaan memberikan peringatan dan teguran kepada karyawan yang bersikap kurang ramah kepada pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

PT Zebe Tokorozawa Motor (zebe group) is located in Purwakarta and is engaged in repair services, vehicle body repair which was established in 2015. Based on research at PT Zebe Tokorozawa Motor (zebe group) Purwakarta, several problems were found, namely the completion of work not on time and the decline in customer interest in visiting again.

The research method used is descriptive method, data collection through questionnaires, observations and interviews. Questionnaires were distributed to several customers, namely 30 people, so that the sampling technique was a census. The data analysis technique used is regression analysis with correlation and coefficient of determination.

Based on the results of the study, it is known that the quality of service at PT Zebe Tokorozawa Motor (zebe group) Purwakarta is at a good level but has not been implemented optimally. This affects the level of customer satisfaction. The results of statistical testing obtained that there is a positive influence between service quality on customer satisfaction at PT Zebe Tokorozawa Motor (zebe group) Purwakarta, which is indicated by the regression equation $Y = 31.135 + 1.118 X + e$, meaning that if the level of service quality is carried out properly and optimally, customer satisfaction will increase, but if the level of service quality is carried out less optimally, customer satisfaction will decrease. The correlation coefficient value is 0.747 and the coefficient of determination is 55.8%. Thus, service quality affects customer satisfaction by 55.8% while the rest is influenced by other things that are not studied such as consumer loyalty, product quality, and pricing.

The obstacles faced by PT Zebe Tokorozawa Motor (zebe group) Purwakarta include the lack of employees who are considered capable of doing all parts of the job and the behavior of employees who are less friendly so that customers are disappointed.

The efforts that have been made by PT Zebe Tokorozawa Motor (zebe group) Purwakarta include the Company increasing the number of daily employees when there is a surge in queues and the Company giving warnings and reprimands to employees who are less friendly to customers.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

ABSTRAK

PT Zebe Tokorozawa Motor (grup zebe) perenahna di Purwakarta sareng terlibat dina jasa perbaikan, perbaikan awak kendaraan anu diadegkeun dina taun 2015. Dumasar kana panalungtikan di PT Zebe Tokorozawa Motor (grup zebe) Purwakarta, sababaraha masalah kapanggih, nyaéta parantos damel henteu dina waktos sareng turunna minat palanggan pikeun ngadatangan deui.

Metode panalungtikan anu dianggo nyaéta metode déskriptif, pangumpulan data ngaliwatan angket, pangamatan sareng tanya jawab. Angket disebarkeun ka sababaraha konsumén, nyaéta 30 urang, supados téknik sampling mangrupikeun sénsus. Teknik analisis data anu dianggo nyaéta analisa régrési sareng korélasi sareng koefisien tekad.

Dumasar kana hasil pangajaran, dipikanyaho yén kualitas jasa di PT Zebe Tokorozawa Motor (grup zebe) Purwakarta dina tingkat anu saé tapi henteu acan dilaksanakeun sacara optimal. Ieu mangaruhan tingkat kapuasan palanggan. Hasil uji statistik diperyogikeun yén aya pangaruh positif antara kualitas jasa pikeun kapuasan palanggan di PT Zebe Tokorozawa Motor (kelompok zebe) Purwakarta, anu dituduhkeun ku persamaan régrési $Y = 31.135 + 1.118 X + e$, hartosna upami tingkat kualitas jasa dilaksanakeun leres sareng optimal, kapuasan palanggan bakal ningkat, tapi upami tingkat kualitas jasa dilaksanakeun kirang optimal, kapuasan palanggan bakal turun. Nilai koefisien korélasi nyaéta 0.747 sareng koefisien tekad nyaéta 55,8%. Ku kituna, kualitas jasa mangaruhan kapuasan palanggan ku 55,8% sedengkeun sésana dipangaruhan ku hal-hal sanés anu henteu ditaliti sapertos kasatiaan anu meuli, kualitas produk, sareng harga.

Halangan anu disanghareupan ku PT Zebe Tokorozawa Motor (grup zebe) Purwakarta kalebet kurangna karyawan anu dianggap sanggup ngalakukeun sagala bagian tina padamelan sareng paripolah karyawan anu kurang ramah sahingga palanggan kuciwa.

Usaha anu parantos dilakukeun ku PT Zebe Tokorozawa Motor (grup zebe) Purwakarta kalebet Perusahaan ningkatkeun jumlah karyawan sapopoé nalika aya dorongan antrian sareng Perusahaan anu masihan Perusahaan ngingeutkeun sareng nganasehatan ka karyawan anu kirang ramah ka nu meuli.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kapuasan Pelanggan