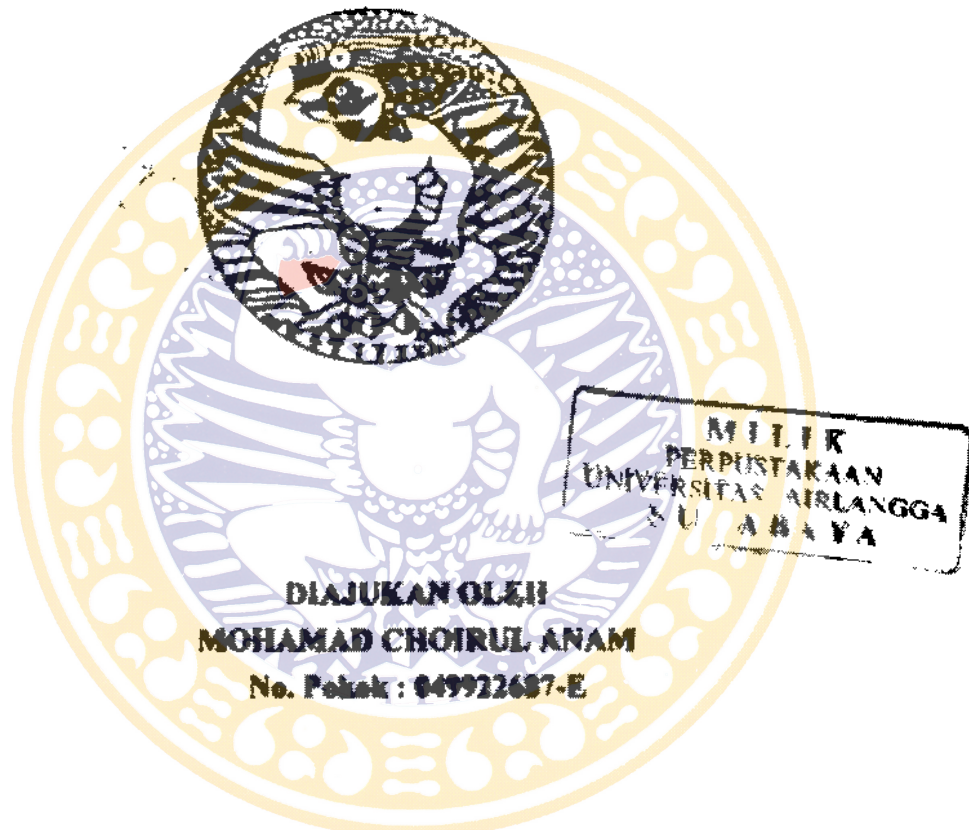


**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN KEMBALI BAGIAN PEMELIHARAAN (SERVICE)
SUZUKI KEDUNDORO SURABAYA**

Ek
B 130/11
A00
P

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN DALAM
MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN



**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2002**

SKRIPSI

PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN KEMBALI BAGIAN PEMELIHARAAN (*SERVICE*) SUZUKI
KEDONGDORO SURABAYA

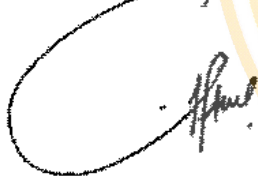
DIAJUKAN OLEH :

MOHAMAD CHOIRUL ANAM

No. Pokok : 049922687-E

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

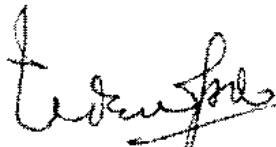
DOSEN PEMBIMBING,



TANTI HANDRIANA, SE, MSI.

TANGGAL 2 - 2 - 2002

KETUA PROGRAM STUDI,



Dra. Ec. Hj. SOEDEWI SOEDOROWERDI, MS. TANGGAL 9 - 08 - 2002

Surabaya, 16 - 7 - 2002

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing



ABSTRAKSI

Terpuruknya perekonomian nasional telah melumpuhkan sendi – sendi kehidupan ekonomi, tak terkecuali aktivitas sektor usaha baik usaha yang bergerak manufaktur maupun dalam bidang jasa. Situasi demikian menyebabkan kondisi pasar ataupun perilaku konsumen sudah tidak bisa diprediksi lagi. Sehingga upaya mempertahankan pelanggan yang loyal merupakan salah satu upaya yang patut dipertimbangkan. Tapi pelanggan yang loyal hanya dapat tercipta melalui kepuasan yang diterimanya. Sehingga memberikan kepuasan konsumen merupakan prioritas utama bagi kebanyakan perusahaan.

Dalam dunia bisnis khususnya yang bergerak dalam bidang jasa, kepuasan pelanggan merupakan faktor yang dominan dan menentukan dalam mempertahankan, maupun menumbuhkan kembangkan perusahaan. Pelanggan yang puas dengan pelayanan, kemungkinan besar akan menjadi pelanggan yang setia bahkan dapat dijadikan sebagai media promosi gratis. Sebaliknya pelanggan yang tidak puas bisa mudah pindah ke perusahaan lain.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan tersebut perlu kiranya dilakukan penilaian secara berkala, apakah pelayanan yang telah diberikan telah sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen sehingga konsumen puas. Jika konsumen puas maka konsumen akan lebih berminat melakukan pembelian berulang meskipun konsumen tetap akan melakukan langkah evaluasi atas layanan yang telah diberikan.

Suzuki Kedongdoro merupakan salah satu dealer sepeda motor suzuki di Surabaya. Salah satu kegiatan usahanya yaitu memberikan jasa layanan pemeliharaan (*service*). Jasa layanan tersebut dimaksud sebagai salah satu upaya meningkatkan kepuasan pemakai produk suzuki. Guna mengetahui apakah jasa layanan yang telah diberikan telah sesuai dengan harapan konsumen. Untuk itu dilakukan penelitian mengenai pengaruh kepuasan konsumen terhadap keputusan konsumen untuk menggunakan kembali jasa layanan bagian pemeliharaan (*service*) Suzuki Kedongdoro

Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen yang sedang memanfaatkan jasa layanan bagian pemeliharaan (*service*) Suzuki Kedongdoro. Dalam penelitian ini setiap konsumen diharapkan mengisi data berpasangan yaitu persepsi dan harapannya dilihat dari dimensi kualitas jasa. Hal ini digunakan untuk mengetahui apakah telah terjadi kesesuaian antara persepsi dan harapan konsumen melalui uji rank wilcoxon. Kemudian konsumen diharapkan memberikan penilaian apakah keputusan konsumen untuk kembali dipengaruhi oleh kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan secara keseluruhan. Untuk mengetahui hubungan tersebut digunakan uji regresi linier sederhana

Dari hasil penelitian dapat didapat nilai Zhitung (-1.391) dengan kata lain bahwa konsumen merasa puas atas 5 dimensi kualitas pelayanan secara keseluruhan. Akan tetapi dari kelima dimensi tersebut konsumen belum puas atas dimensi *tangible* (fasilitas fisik). Sedang dari hasil uji regresi linier sederhana didapat koefisien korelasi (0.793) dan regresi sederhana didapatkan koefisien determinan sebesar (0.629) Hal ini menunjukkan adanya hubungan dan pengaruh yang kuat antara kepuasan konsumen terhadap keputusan konsumen untuk menggunakan kembali jasa layanan bagian pemeliharaan (*service*) Suzuki Kedongdoro Surabaya.