

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat harapan pelanggan atas kualitas pelayanan di Auto 2000 Cabang Kertajaya. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Auto 2000 Cabang Kertajaya sesuai dengan yang dirasakan oleh pelanggan. Untuk mengetahui dari dimensi kualitas pelayanan mana yang tertinggi di Auto 2000 Cabang Kertajaya. Untuk mengetahui nilai Customer Satisfaction Index (CSI) dari harapan kualitas layanan Auto 2000 Cabang Kertajaya. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan tetap Auto 2000 Cabang Kertajaya. Penentuan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan metode penarikan Accidental Random Sampling. Sampel yang diambil memiliki batasan kriteria supaya hasil yang didapat tidak bias, yaitu pelanggan tetap Auto 2000 Cabang Kertajaya minimal 3 kali melakukan servis. Jumlah sampel yang dipilih dalam penelitian ini sebesar 100 responden, hal ini dikarenakan populasi yang tidak diketahui jumlahnya. Hasil pengujian menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan yang memiliki gap terbesar adalah reliability dan empathy, dapat diartikan bahwa responden mempersepsikan ketidakpuasan atas kualitas layanan yang diberikan oleh Auto 2000 Cabang Kertajaya dari sisi reliability dan empathy, sedangkan yang memiliki gap terendah adalah responsiveness, dapat diartikan bahwa responden mempersepsikan agak sedikit puas atas kualitas layanan yang diberikan oleh Auto 2000 Cabang Kertajaya dari sisi responsiveness. Gap yang memiliki nilai positif adalah tangible, dapat diartikan bahwa responden mempersepsikan puas atas kualitas layanan yang diberikan oleh Auto 2000 Cabang Kertajaya dari sisi tangible. Nilai Customer Satisfaction Index (CSI) dari harapan kualitas layanan pelanggan Auto 2000 Cabang Kertajaya, sebesar 87,85% yang berarti Excelent. Realita kualitas layanan konsumen Auto 2000 Cabang Kertajaya, sebesar 82,41% yang berarti Good. Hasil analisis diagram fishbone menunjukkan terdapat faktor yang terlihat adanya permasalahan pada kualitas pelayanan yang terjadi di Auto 2000 Cabang Kertajaya antara lain kurangnya perhatian karyawan pada pelanggan, ketidakmampuan karyawan dalam menangani keluhan pelanggan, lamanya pengerjaan servis, tempat servis terbatas dan pelayanan yang diberikan terlalu lama.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Customer Satisfaction Index dan diagram fishbone

ABSTRACT

This study aims to determine the level of customer expectations for the quality of service at Auto 2000 Kertajaya Branch. To find out the quality of service at Auto 2000, Kertajaya Branch is in accordance with what is felt by customers. To find out which dimension of service quality is highest in Auto 2000 Kertajaya Branch. To find out the value of the Customer Satisfaction Index (CSI) of the expected quality of the Auto 2000 Kertajaya Branch service. The population in this study is the Auto 2000 Kertajaya Branch permanent customers. Determination of the sample in this study was carried out by Accidental Random Sampling withdrawal method. Samples taken have criteria limitation so that the results obtained are not biased, namely the fixed customers of Auto 2000 Kertajaya Branch at least 3 times to serve. The number of samples selected in this study amounted to 100 respondents, this is because the population is unknown in number. The test results show that the dimensions of service quality that have the biggest gap are reliability and empathy, it can be interpreted that respondents perceive dissatisfaction with the quality of service provided by Auto 2000 Kertajaya Branch in terms of reliability and empathy, while the lowest gap is responsiveness, meaning that respondents perceive a bit satisfied with the quality of service provided by Auto 2000 Kertajaya Branch in terms of responsiveness. Gap that has a positive value is tangible, it can be interpreted that the respondent perceives satisfaction with the quality of services provided by Auto 2000 Kertajaya Branch from the tangible side. The Customer Satisfaction Index (CSI) value of the Kertajaya Branch Auto Service customer service quality is 87.85%, which means Excelent. The reality of the quality of Auto 2000 Kertajaya Branch customer service, amounting to 82.41%, which means Good. The results of the fishbone diagram analysis show that there are factors that can be seen from the problems in service quality that occur at Auto 2000. Kertajaya Branch includes lack of attention of employees to customers, inability of employees to handle customer complaints, length of service, limited service and the service provided is too long.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction Index and fishbone diagram