

## **ABSTRAK**

Mhd Husin Harahap, (2011-1109315) : Analisis Kepuasan Konsumen atas Kualitas Pelayanan Karyawan pada CV. Rahmad Andalas Autozone Padang Tahun 2014.

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan karyawan pada CV. Rahmad Andalas Autozone-Padang dengan membandingkan antara ekspektasi (harapan) yang diinginkan pelanggan dengan persepsi (tanggapan) yang dirasakan oleh konsumen yang telah merasakan pelayanan karyawan CV. Rahmad Andalas Autozone-Padang atau telah pernah membeli mobil di CV. Rahmad Andalas Autozone-Padang. Penelitian dilakukan dengan menggunakan sampel penelitian sebanyak 30 orang responden, penelitian dilakukan selama 6 hari.

Penelitian ini menggunakan bentuk penelitian berupa kuisioner. Penulis melakukan penyebaran kuisioner kepada konsumen untuk mendapatkan data langsung dari konsumen tersebut, terkait dengan objek penelitian. Berdasarkan data yang diperoleh, peneliti melakukan pengolahan sehingga akhirnya memperoleh hasil. Berdasarkan hasil yang diperoleh tersebut peneliti dapat memberikan kesimpulan tentang kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan karyawan pada CV. Rahmad Andalas Autozone-Padang Tahun 2014.

Berdasarkan pengolahan data diperoleh hasil kepuasan konsumen atas lima dimensi sudah memuaskan, dengan menggunakan analisis SERVQUAL per dimensi. Skor SERVQUAL per dimensi tersebut adalah: 1) Keandalan (0.02), 2) Daya Tanggap (0.09), 3) Jaminan (0.09), 4) Empati (0.21), dan 5) Bukti Fisik (0.52). Sedangkan jika dengan analisis SERVQUAL per item, hanya dimensi Bukti Fisik yang sudah sangat memuaskan konsumen, karena sudah memuaskan konsumen dari 4 atribut pertanyaan yang digunakan. Sedangkan yang 4 dimensi lagi, masih ada atribut yang belum memuaskan konsumen.