

ABSTRAK

Arijuddin S. A : Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Bengkel Resmi (AHASS) PT. Menara Agung Cabang Veteran Padang Menggunakan Analisis Faktor.

Sepeda motor merupakan alat yang cukup populer dikalangan masyarakat. Tingginya permintaan pasar terhadap sepeda motor berpengaruh langsung terhadap pelayanan yang harus dilakukan oleh masing-masing produsen sepeda motor. Salah satu pelayanan untuk memaksimalkan kepuasan konsumen yaitu membuka bengkel resmi servis dan perbaikan. Salah satu bengkel resmi tersebut yaitu AHASS PT. Menara Agung cabang Veteran Padang. Bengkel Resmi bagi sepeda motor bermerek Honda.

Bengkel AHASS Menara Agung Padang merupakan bengkel resmi Honda yang terbesar di Sumatera Barat. Pelayanan yang kurang memuaskan menyebabkan bengkel AHASS Menara Agung Padang mempunyai citra yang negatif di mata masyarakat. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh bengkel AHASS Menara Agung Padang adalah: sarana dan prasarana, kehandalan, jaminan, tingkat kepedulian, dan perhatian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dan faktor yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap kualitas servis dan perbaikan sepeda motor Honda di bengkel resmi AHASS Menara Agung Padang.

Sampel dalam penelitian berjumlah 100 orang konsumen yang minimal sudah tiga kali melakukan servis maupun perbaikan di bengkel AHASS Menara Agung Padang. Instrumen yang digunakan ialah kuisioner. Data yang diperoleh diolah menggunakan analisis faktor dengan bantuan perangkat lunak Minitab.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap kualitas servis dan perbaikan di bengkel AHASS Menara Agung Padang ada sepuluh faktor tingkat kepedulian berupa respon cepat mekanik dan kesiapan mekanik terhadap keluhan konsumen, faktor keterbatasan waktu konsumen, faktor pengawasan servis dan perbaikan, faktor kebersihan area eksternal bengkel berupa kebersihan ruangan dan lingkungan disekitar bengkel, faktor kelengkapan jenis peralatan bengkel, faktor kebersihan area internal bengkel berupa kebersihan dan kerapihan ruangan bengkel, faktor keramahan pelayanan, faktor perhatian terhadap keluhan konsumen, faktor kualitas suku cadang dan faktor pengalaman mekanik.