

## ABSTRAK

**JUDUL** : Analisis Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Honda Terhadap Pelayanan Di AHASS Surabaya Selatan

**NAMA** : Yuyun Hariyanti (1399 109 513)

**Dosen Pembimbing** : Ir. Sri Pingit W, Si (131 651 256)

---

Perkembangan teknologi otomotif dewasa ini melaju dengan pesat. Hal ini ditandai dengan munculnya berbagai jenis kendaraan yang memadati jalan raya. Perkembangan yang pesat ini menyebabkan persaingan semakin ketat antar perusahaan otomotif. Oleh sebab itu dalam memberikan pelayanan atau perlakuan yang menyenangkan konsumen akan merasa puas dengan pelayanan bengkel. Untuk kebutuhan servis selanjutnya ia akan cenderung untuk mengunjungi kembali bengkel tersebut.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif secara umum yang datang ke delapan AHASS Surabaya Selatan 515 laki-laki, berusia >20-30 tahun, berpendidikan paerguruan tinggi (Sarjana), 257 konsumen pekerjaannya wiraswasta dan rata-rata pengeluaran tiap bulannya Rp 1.000.000,00-Rp 2.000.000,00. Sebagian besar tipe sepeda motor yang datang ke AHASS 206 NF 100 (Supra), rutinitas menserviskan sepeda motornya 1-2 bulan sekali dan sudah menjadi pelanggan AHASS sejak 1-2 tahun yang lalu. 335 konsumen mengenal sepeda motor honda pertama kali dari media elektronik, 197 konsumen mengenal AHASS dari teman dan servis yang dilakukan sebagian servis ringan sebesar 278 konsumen.

Secara umum dapat dikatakan bahwa persepsi dan harapan konsumen terhadap variabel jenis pelayanan yang ada telah puas dan sangat penting. Hal ini bisa dilihat dari hasil analisis deskriptif variabel jenis pelayanan menurut persepsi konsumen sebagai berikut : 217 konsumen sangat puas karena letak dari delapan AHASS di Surabaya Selatan mudah dijangkau, untuk penampilan masing-masing AHASS dan penampilan suku cadangnya 261 sangat puas. Sedangkan pelayanan utama yang diberikan oleh AHASS yang terdiri dari perhatian petugas terhadap keluhan konsumen, penjelasan petugas pekerjaan yang akan dilakukan juga biayanya, penjelasan petugas perbaikan yang telah dilakukan juga biayanya dan keramahan petugas konsumen merasa telah puas. Kewajaran ongkos kerja yang telah ditentukan oleh masing-masing AHASS sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan, kewajaran suku cadang (mutunya) dan persediaan suku cadang di masing-masing sangat memuaskan. Kualitas petugas baik kecepatan menyelesaikan pekerjaan, ketepatan janji petugas menyelesaikan pekerjaan dan membuat kemudahan membuat janji dengan petugas masing-masing AHASS sangat memuaskan. Dan untuk pelayanan pelengkap yang diberikan, terdiri dari sikap petugas terhadap perbaikan yang masih masa garansi juga pengecekan ulang oleh kepala mekanik sangat memuaskan.

Sebagian besar menurut harapan konsumen untuk variabel jenis pelayanan yang diberikan sangat penting untuk diperhatikan, baik dari segi letak AHASS, penampilan bengkel dan suku cadangnya, pelayanan utama, ongkos kerja, mutu suku cadang, tersedianya suku cadang, kualitas petugas dan pelayanan pelengkap di delapan lokasi AHASS Surabaya Selatan.