

ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS RUANG TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL PT. ARISTA JAYA LESTARI DEALER WULING MOTORS DEPOK

Oleh:

Ferinzani Asyifa

NIM: 1718046

Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif

PT. Arista Jaya Lestari Dealer Wuling Motors Depok merupakan salah satu *dealer* resmi dari Wuling yang bergerak dalam 3 (tiga) bidang otomotif yaitu *sales* (penjualan), *service* (perbaikan), serta *sparepart* (penyediaan suku cadang). Penjualan perusahaan pada tahun 2021 yaitu sebanyak 356 unit. Data CSI (*Customer Satisfaction Index*) dari perusahaan menunjukkan 3 (tiga) indikator yang memiliki nilai terendah yaitu lama waktu dari pelanggan datang sampai dengan ditangani oleh petugas *service* (10,48%), kemudahan dalam melakukan *booking service* (10,83%) serta fasilitas (10,83%). Dalam penelitian ini menggunakan variabel bebas yaitu Pelayanan (X1) dan Fasilitas Ruang Tunggu (X2), sedangkan variabel terikatnya adalah Kepuasan Pelanggan (Y). Pelayanan yang dimaksud merupakan pelayanan pada *service* berkala. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan pengumpulan data kuesioner dan studi kepustakaan. Responden pada penelitian ini sebanyak 93 pelanggan. Analisis data dilakukan dengan metode korelasi dan regresi linier berganda. Hasil uji korelasi sederhana X1 terhadap Y sebesar 0,517 dan X2 terhadap Y sebesar 0,813. Untuk uji korelasi berganda nilai R diperoleh 0,825. Untuk persamaan regresi linier berganda menghasilkan $Y = 1,463 + 0,087X_1 + 0,514X_2$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa X1 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Y dengan $t_{hitung} 2,379$. X2 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Y dengan $t_{hitung} 10,808$. X1 dan X2 memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap Y dengan $F_{hitung} 96,093$. Dan koefisien determinasi menunjukkan Pelayanan (X1) dan Fasilitas Ruang Tunggu (2) memiliki pengaruh sebesar 68,1% terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), sedangkan sisanya 31,9% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Pelayanan, Fasilitas Ruang Tunggu, Kepuasan Pelanggan