

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI DEALER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT INDOMOBIL MULTI TRADA SUZUKI PONDOK INDAH

Oleh
Petrus Damianus Satrio Wibowo
NIM: 1718009
(Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif)

PT Indomobil Multi Trada Suzuki Pondok Indah merupakan dealer resmi Suzuki yang menjalankan kegiatan bisnisnya yaitu 3S (Sales, Service, Sparepart) khusus kendaraan suzuki. PT Indomobil Multi Trada Suzuki Pondok Indah mengalami masalah penurunan tingkat kepuasan pelanggan yang ditandai dengan menurunnya jumlah kendaraan yang melakukan service, adanya peningkatan keluhan pelanggan setelah melakukan perawatan berkala dan menurunnya tingkat kualitas pelayanan service. Penelitian yang dilakukan di PT Indomobil Multi Trada Suzuki Pondok Indah ini memiliki tujuan untuk mencari tahu : (1) Pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada jasa service Suzuki Pondok Indah, (2) Pengaruh lokasi dealer secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada jasa service Suzuki Pondok Indah, (3) Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi dealer secara simultan terhadap kepuasan pelanggan jasa service Suzuki Pondok Indah. Pada penelitian ini, pengumpulan data yang dilakukan akan menggunakan kuesioner yang nantinya akan diberikan kepada 71 orang pelanggan service Suzuki Pondok Indah. Pengelolaan data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 23. Persamaan regresi yang didapatkan dari penelitian ini ialah $\hat{y} = 5,097 + 0,211X_1 + 0,554X_2$. Hasil analisis yang didapatkan ialah sebagai berikut : (1) kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan sebesar 2,921, (2) lokasi dealer berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan sebesar 6,204, (3) kualitas pelayanan dan lokasi dealer berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Indomobil Multi Trada Suzuki Pondok Indah sebesar 39,450. Koefisien determinasi antara kualitas pelayanan dan lokasi dealer terhadap kepuasan pelanggan pada PT Indomobil Multi Trada Suzuki Pondok Indah sebesar 53,7%.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Lokasi Dealer, Kualitas Pelayanan, Analisis Regresi Berganda.