

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS PENUNJANGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT ARISTA JAYA LESTARI WULING CABANG KALIMALANG

Oleh
Daffa Wiratama Cakrawala
NIM : 1718053
ADMINISTRASI BISNIS OTOMOTIF

PT Arista Jaya Lestari – Wuling Motors Kalimalang merupakan dealer resmi Wuling yang menjalankan kegiatan bisnisnya yaitu 3S (*Sales, Service, Sparepart*) khusus kendaraan Wuling. PT Arista Jaya Lestari – Wuling Motors Kalimalang mengalami penurunan tingkat kepuasan pelanggan yang ditandai dengan menurunnya *unit entry service*, adanya keluhan terkait dengan fasilitas penunjang yang diterima pelanggan saat melakukan perawatan berkala dan menurunnya kualitas pelayanan saat sedang melakukan *service*. Penelitian ini ditunjukkan agar dapat mengetahui penyebab penurunan tingkat kepuasan pelanggan PT Arista Jaya Lestari – Wuling Motors Kalimalang dan mencari hubungan secara simultan antara pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas penunjang terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan data *voice of customer (VOC)* dan hasil pra survei yang dilakukan oleh penulis kepada pelanggan PT Arista Jaya Lestari – Wuling Motors Kalimalang menunjukkan bahwa faktor penyebab kurangnya Kepuasan Pelanggan dalam melakukan *service* kendaraan terkait dengan Kualitas Pelayanan sebesar 45,6% dan Fasilitas Penunjang sebesar 41,6%. Penelitian ini bertujuan agar dapat mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Penunjang baik secara parsial maupun secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Arista Jaya Lestari – Wuling Motors Kalimalang. Variabel yang digunakan peneliti dalam penelitian ini terdiri dari variabel independent yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Penunjang (X2) serta variabel dependent yaitu Kepuasan Pelanggan (Y). Jumlah sample yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 83 responden yang merupakan pelanggan yang melakukan *service* di PT Arista Jaya Lestari – Wuling Motors Kalimalang. Metode yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien regresi (b_1) sebesar yaitu 0,186 dan nilai t hitung ($2,506$) > t tabel ($1,989$) serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan fasilitas penunjang berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien regresi (b_2) sebesar 0,273 dan nilai t hitung ($0,273$) > t tabel

(1,989) serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Kualitas pelayanan dan fasilitas penunjang berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai F hitung (22,245) $>$ F tabel (3,11) serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Fasilitas penunjang, Kualitas pelayanan