

ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PURNA JUAL TERHADAPKEPUASAN KONSUMEN(Studi Pada Dealer Honda Jati Utomo Langgeng Sedan Kabupaten Remban

 Oleh: Syaifuddin Anshori (01610359)

Management

Dibuat: 2007-04-02 , dengan 3 file(s).

Keywords: Pelayanan Purna Jual, Kepuasan Konsumen

Penelitian ini merupakan studi kasus pada Dealer Honda Jati Utomo Langgeng Sedan Kabupaten Rembang dengan judul “ Analisis Pengaruh Pelayanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Konsumen “(studi pada dealer Honda Jati Utomo Langgeng Sedan Kabupaten Rembang)” Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah terdiri dari kepuasan konsumen sebagai variabel terikat dan pelayanan purna jual sebagai variabel bebas. Data yang digunakan adalah dari kuisioner yang disebarkan kepada konsumen dealer Honda Jati Utomo Langgeng Sedan Kabupaten Rembang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pelayanan purna jual mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Selain itu juga untuk mengetahui variabel purna jual yang terdiri dari Penyerahan, Jasa konsultasi, Jaminan, Perbaikan, dan Garansi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada dealer Honda Jati Utomo Langgeng Sedan Kabupaten Rembang.

Dalam penelitian ini, penulis mengambil dua hipotesis yaitu diduga pelayanan purna jual berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Dealer Sepeda Motor Honda Jati Utomo Langgeng Sedan Kabupaten Rembang. Dan diduga variabel garansi berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen pada Dealer Sepeda Motor Honda Jati Utomo Langgeng Sedan Kabupaten Rembang.

Alat analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara pelayanan purna jual terhadap kepuasan konsumen adalah regresi logistik, kemudian untuk mengetahui variabel yang paling dominan dalam memberikan kontribusi terhadap kepuasan konsumen menggunakan rumus partial Correlation.

Hasil persamaan menggunakan regresi logistik $Z = -3.728 - 0,142(X1) + 0,626(X2) + 0,607(X3) - 0,580(X4) - 0,266(X5)$ Sedangkan untuk variabel dominan diketahui bahwa variabel perbaikan merupakan variabel yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen di Dealer Honda Jati Utomo Langgeng Sedan Kabupaten Rembang dengan nilai korelasi parsial 2,977.

Dari hasil regresi logistik tersebut diketahui bahwa hipotesis I diterima dan dari hasil korelasi parsial hipotesis II ditolak karena ternyata variabel perbaikan yang paling dominan bukan variabel garansi.

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis memberi saran pada Dealer Honda Jati Utomo Langgeng Sedan kabupaten Rembang perlunya peningkatan kualitas pelayanan purna jual, hal ini dikarenakan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Diharapkan dengan adanya kualitas pelayanan yang kian meningkat maka kepuasan konsumen akan produk yang dijual oleh Dealer Honda Jati Utomo Langgeng Sedan kabupaten Rembang akan lebih baik.

ANALYSIS OF THE EFFECT OF CONSUMER SERVICES AFTERMARKET

TERHADAPKEPUASAN (Studies in Jati Utomo Honda Dealers Langgeng Remban Regency Sedan

By: Syaifuddin Anshori (01610359)

Management

Created: 2007-04-02, with 3 file (s).

Keywords: After-Sales Service, Customer Satisfaction

Peneletian is a case study on Honda Dealer Jati Utomo Langgeng Sedan Rembang with the title "Analysis Of The Effect Of Service After Sales Customer Satisfaction" (Study on Honda dealers Jati Utomo Langgeng Sedan Rembang) "

The variables used in this study is comprised of consumer satisfaction as the dependent variable and after sales services as independent variables. The data used are from questionnaires distributed to consumers Honda dealers Jati Utomo Langgeng Sedan Rembang.

The purpose of this study was to determine whether after-sales service have an influence on consumer satisfaction. It is also to know the sales variable consisting of delivery, consulting services, warranty, repair, and warranty of the most influence on customer satisfaction at Honda dealers Jati Utomo Langgeng Sedan Rembang.

In this study, the authors take two hypotheses are thought to after-sales service affects customer satisfaction at the Honda Motorcycle Dealers Jati Utomo Langgeng Sedan Rembang. And suspected variable warranty dominant influence on customer satisfaction at the Honda Motorcycle Dealers Jati Utomo Langgeng Sedan Rembang.

The analytical tool used to identify the influence of after-sales service to customer satisfaction is the logistic regression, and then to determine the most dominant variable in contributing to consumer satisfaction using Partial Correlation formula.

Results of logistic regression equations using $Z = -3728 + 0.142 (X1) + 0.626 (X2) + 0.607 (X3) - 0.580 (X4) - 0.266 (X5)$ As for the dominant variable is known that variable fixes the most dominant variable of consumer satisfaction Honda Dealer in Jati Utomo Langgeng Rembang Sedan with partial correlation value 2.977.

From the results of logistic regression is known that the hypothesis I received and the results of partial correlation hypothesis II was rejected because it turned out repairs of the most dominant variable is not variable warranty.

Based on the above conclusions, the authors give advice on the Honda Dealer Jati Utomo Langgeng Sedan Apex districts need to improve the quality of after sales service, this is because there is a singnifikan influence on consumer satisfaction. Expected by the quality of services is increasing the consumer satisfaction for the products sold by Jati Utomo Honda Dealer Langgeng Sedan Apex district would be better.