

## ABSTRAK

### “PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DEALER HONDA BINTANG ALAM JAYA CABANG CIMAH

Setiap perusahaan dituntut untuk memiliki suatu keunggulan kompetitif tersendiri agar tidak tertinggal dengan perusahaan yang lain. Salah satu yang dilakukan adalah meningkatkan kualitas pelayanan kepada setiap konsumen. Perkembangan pelayanan dalam bisnis dealer dirasakan sangat pesat, ditunjang dengan kemajuan teknologi yang semakin memanjakan kehidupan manusia. Meningkatkan kualitas pelayanan yang memberikan banyak kemudahan dan keuntungan, untuk menciptakan kepuasan konsumen, sehingga terciptanya kepuasan yang diharapkan dan tercapainya tujuan perusahaan.

Dengan identifikasi masalah sebagai proses penyederhanaan masalah dan memperjelas arah penelitian:

1. Bagaimana kondisi kualitas pelayanan pada dealer Honda Bintang Alam Jaya Cabang Cimahi
2. Bagaimana kondisi kepuasan konsumen pada dealer Honda Bintang Alam Jaya cabang Cimahi
3. Bagaimana pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada dealer Honda Bintang Alam Jaya Cabang Cimahi?

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif Asosiatif, yang dilakukan pada dealer Honda Bintang Alam Jaya Cabang Cimahi. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pembelian kendaraan sepeda motor, sedangkan jumlah sampelnya sebanyak 89 responden. Teknik penentuan sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobably sampling* dengan metode *sampling insidental*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan studi pustaka, observasi dan menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data. Sedangkan teknik analisis yang digunakan untuk mengolah data adalah uji korelasi, koefisien determinasi dan uji parsial (uji t). Program yang digunakan untuk menganalisis data menggunakan *Statistical Package for Social Sciences (SPSS)* ver 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, hal ini ditunjukkan oleh hasil  $r$  yang berada pada angka 0,469 dan  $R^2$  yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 22% terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan  $t$  hitung  $> t$  tabel ( 4.953  $>$  1,988). Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Peneliti menyimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen dengan asumsi faktor – faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dianggap tetap (konstan).

**Kata Kunci : Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen**

## **ABSTRACT**

### **"THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN HONDA DEALER BINTANG ALAM JAYA, CIMAHI BRANCH"**

Every company is required to have its own competitive advantage so as not to be left behind with other companies. One thing that is being done is to improve the quality of service to every consumer. Service development in the dealer business is felt very rapidly, supported by technological advances that increasingly spoil human life. Improve the quality of service that provides many conveniences and benefits, to create customer satisfaction, so as to create the expected satisfaction and achieve company goals.

With problem identification as a process of simplifying the problem and clarifying the direction of the research:

1. What is the condition of the service quality at the Honda Bintang Alam Jaya Cimahi Branch dealer
2. How is the condition of customer satisfaction at the Honda Bintang Alam Jaya dealer Cimahi branch
3. How is the influence of service quality on customer satisfaction at Honda Bintang Alam Jaya dealer Cimahi Branch?

The research method used is descriptive associative research, which was conducted at the Honda Bintang Alam Jaya dealer, Cimahi Branch. The population in this study were consumers who made purchases of motorbikes, while the number of samples was 89 respondents. The sampling technique used in this study is nonprobably sampling with incidental sampling method. In this study, researchers used literature study, observation and used a questionnaire for data collection. Meanwhile, the analysis technique used to process the data is the correlation test, the coefficient of determination and the partial test (t test). The program used to analyze data used the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) ver 23.

The results showed that service quality has a positive effect on customer satisfaction, this is indicated by the results of r which are at 0.469 and  $R^2$  which states that service quality has an effect of 22% on customer satisfaction. While  $t_{count} > t_{table}$  ( $4.953 > 1.988$ ). So it can be concluded that  $H_1$  is accepted and  $H_0$  is rejected. Researchers conclude that the variable service quality affects customer satisfaction with the assumption that other factors that affect the level of customer satisfaction are considered constant.

**Keywords: Service Quality and Customer Satisfaction**