

**KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS JASA SERVICE DI BENGKEL
PROTOTIPE HONDA
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

Gunadi

(Dosen Jurusan Pendidikan Teknik Otomotif FT UNY)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa service di bengkel sepeda motor Prototipe Honda serta faktor-faktor yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode survey dan dilakukan terhadap pelanggan bengkel sepeda motor Prototipe Honda yang terletak di Jalan Gejayan Gg. Komojoyo No. 28 Yogyakarta. Teknik pengambilan data menggunakan metode aksidental. Sampel yang diperoleh sebanyak 75 orang yang dianggap mampu mewakili dari seluruh populasi. Pengambilan data menggunakan kuisioner dan metode wawancara. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa servis sepeda motor di bengkel Prototipe Honda FT UNY termasuk dalam kategori baik (dengan rerata skor 2,96 dari nilai maksimal rerata skor 4,00) yang digali melalui 18 butir pernyataan dari angket penelitian. Sedangkan faktor-faktor yang perlu dikembangkan untuk kemajuan bengkel adalah kenyamanan dari ruang tunggu, penambahan jumlah mekanik, keseragaman dari pakaian kerja/wearpak mekanik, memperbanyak bacaan, peningkatan kemampuan mekanik, penambahan spare part, kebersihan bengkel, serta memperbanyak promosi.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, bengkel, Prototipe Honda