

ANALISIS STATISTIK TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN TERHADAP SERVICE QUALITY JASA BENGKEL MOBIL (STUDI KASUS: BENGKEL MOBIL ENGGAL, GRESIK, JATIM)

Nama Mahasiswa : Suroyya Yuliana
NRP : 1310 100 035
Program Studi : Sarjana
Jurusan : Statistika FMIPA-ITS
Dosen Pembimbing : Drs. Kresnayana Yahya, M.Sc

Abstrak

Dewasa ini, Perkembangan industri otomotif di Indonesia saat ini sangat pesat. Hal ini ditandai dengan banyaknya jenis dan merk kendaraan bermotor diproduksi dan atau ditawarkan pada konsumen. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dibutuhkan pula bidang usaha jasa perawatan (service) kendaraan bermotor. Prospek cerah dibidang usaha jasa perawatan kendaraan bermotor mendorong timbulnya perusahaan-perusahaan jasa perawatan kendaraan bermotor. Bengkel Mobil Enggal merupakan salah satu bengkel yang sedang berkembang di Kabupaten Gresik saat ini. Di tengah persaingan bisnis yang di rasakan semakin ketat sekarang ini, bengkel mobil Enggal harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya. Bengkel Mobil Enggal harus membuat beberapa perbaikan dan inovasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan kuisioner kepada 77 pelanggan Bengkel Mobil Enggal pada bulan Mei 2014 di Kabupaten Gresik. Kerangka pendekatan survei kepuasan pelanggan menggunakan pendekatan ROPMIS yakni Resource, Outcome, Process, Management, Image dan Social Responsibility. Metode analisis yang digunakan adalah analisis gap, faktor dan biplot. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan individu dan Corporate adalah Faktor Pelayanan Service Spooring & Balancing. Indeks Kepuasan Pelanggan baik pelanggan individu maupun pelanggan Corporate masuk dalam kategori sangat memuaskan. Sedangkan indeks loyalitas pelanggan individu lebih tinggi 9.1% dibandingkan indeks loyalitas pelanggan corporate.

Kata Kunci: Industri Otomotif, analisis gap, analisis faktor, analisis biplot, indeks kepuasan pelanggan, indeks loyalitas pelanggan, ROPMIS

**STATISTICAL ANALYSIS OF CUSTOMER
SATISFACTION AND LOYALTY OF SERVICE
QUALITY CAR REPAIR SERVICES
(CASE STUDY: Car Repair Enggal, Gresik, East Java)**

Name of Student : Suroyya Yuliana
NRP : 1310 100 035
Study Program : Sarjana
Department : Statistics FMIPA-ITS
Lecturer Advisor : Drs. KresnayanaYahya, M.Sc

Abstract

In this time, the development of automotive industry in Indonesia is very rapid. This is shown by the many types and brands of motor vehicles manufactured and offered to consumers. In relation with this, it also needed maintenance service business vehicles. A bright prospect in the field of motor vehicle maintenance service business enterprises gave rise to motor vehicle maintenance services. Car Repair Enggal is one repair shop which is being developed in Gresik. In the competitive business, Enggal car repair shop must know the factors that affect customer satisfaction. Car Repair Enggal have to make some improvements and innovations that can increase customer satisfaction. This study uses primary data by distributing questionnaires to 77 customers Enggal Car Repair in May 2014 in Gresik. Framework approach to customer satisfaction survey using the ROPMIS approach, There are Resource, Outcome, Process, Management, Image and Social Responsibility. The analytical method used is the gap analysis, factor analysis and biplot. The results showed that the factors that affect the customer satisfaction of individual and Corporate is Service Sporing & Balancing Services. Customer Satisfaction index customer both individual and corporate customers in the category of very satisfactory. While individual customer loyalty index 9.1% higher than the corporate customer loyalty index.

Keywords: *Automotive Industry, gap analysis, factor analysis, biplot analysis, customer satisfaction index, customer loyalty index, ROPMIS.*