

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Standar Operasional Prosedur Perusahaan, Harga dan Kinerja Karyawan Berpengaruh Pada Kepuasan Konsumen pada AHASS Bina Motor Rejotangan” yang ditulis oleh Riko Habib Arifin, NIM. 17402163482, Dosen Pembimbing Dr. Syafrudin Arif Marah Manunggal, M.S.I.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena yang terjadi yaitu peningkatan terus-menerus industri penjualan sepeda motor pabrikan Honda yang menempati *rating* tertinggi pada tahun 2018. Peningkatan yang baik tersebut diimbangi dengan bayak berdirinya perusahaan yang bergerak dalam pelayanan jasa perbaikan motor (bengkel) yang terus mengalami perkembangan dan banyak mengalami pertumbuhan di Indonesia. Terus berkembangnya industri pabrikan Honda menjadikan peluang bisnis dalam jasa perbaikan motor jenis Honda terbuka lebar bagi pengusaha. Bisnis tersebut menciptakan persaingan yang kompetitif antara bengkel umum dengan bengkel pelayanan motor Honda dalam hal pelayanan, standar operasional prosedur, harga dan karyawan. Dalam hal ini penulis melakukan penelitian dengan menghubungkan variabel kualitas pelayanan, standar operasional prosedur, harga dan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen pada AHASS Bina Motor Rejotangan.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) untuk menguji pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada AHASS Bina Motor Rejotangan. (2) untuk menguji pengaruh signifikan standar operasional prosedur perusahaan terhadap kepuasan konsumen pada AHASS Bina Motor Rejotangan. (3) untuk menguji pengaruh signifikan harga terhadap kepuasan konsumen pada AHASS Bina Motor Rejotangan. (4) untuk menguji pengaruh signifikan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen pada AHASS Bina Motor Rejotangan. (5) untuk menguji kualitas pelayanan, standar operasional prosedur perusahaan, harga dan kinerja karyawan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada AHASS Bina Motor Rejotangan. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari kuisioner yang disebar pada pelanggan AHASS Bina Motor Rejotangan.

Hasil regresi berganda menunjukkan bahwa, (1) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. (2) standar operasional prosedur perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. (3) harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. (4) kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. (5) kualitas pelayanan, standar operasional prosedur perusahaan, harga dan kinerja karyawan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Standar Operasional Prosedur Perusahaan, Harga dan Kinerja Karyawan

ABSTRACT

Thesis with the title "Effect of Service Quality, Operational Standards of Company Procedures, Prices and Employee Performance Influence on Consumer Satisfaction on AHASS Motorbike Rejotangan" written by Riko Habib Arifin, NIM. 17402163482, Advisor Lecturer Dr. Syafrudin Arif Marah Manunggal, M.S.I.

This research is motivated by a phenomenon that occurs, namely the continuous increase of the Honda motorcycle manufacturer sales industry that occupies the highest rating in 2018. This good increase is offset by the many founding companies engaged in motorcycle repair services (workshops) that continue to experience development and experienced a lot of growth in Indonesia. The continued development of the Honda manufacturing industry makes business opportunities in Honda type motorcycle repair services wide open for entrepreneurs. The business created competitive competition between public workshops and Honda motorcycle service shops in terms of service, standard operating procedures, prices and employees. In this case the authors conducted research by linking service quality variables, standard operating procedures, prices and employee performance to customer satisfaction at AHASS Bina Motor Rejotangan.

This study aims to: (1) examine the significant effect of service quality on customer satisfaction on AHASS Bina Motor Rejotangan. (2) to examine the significant influence of the company's operational standard procedures on customer satisfaction on AHASS Bina Motor Rejotangan. (3) to examine the significant effect of price on customer satisfaction on AHASS Bina Motor Rejotangan. (4) to test the significant effect of employee performance on customer satisfaction on AHASS Bina Motor Rejotangan. (5) to test the quality of service, the company's operational standard procedures, price and employee performance simultaneously have a significant effect on customer satisfaction on AHASS Bina Motor Rejotangan. The data used are primary data obtained from questionnaires distributed to customers of AHASS Bina Motor Rejotangan.

The multiple regression results show that, (1) service quality has a significant effect on customer satisfaction. (2) the company's standard operating procedures have no significant effect on customer satisfaction. (3) the price has a significant effect on customer satisfaction. (4) employee performance has a significant effect on customer satisfaction. (5) service quality, company operating procedure standards, price and employee performance simultaneously affect customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Corporate Procedure Standard, Price and Performance of Employees