

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN MODEL KANO PADA PT. GRAND RACING YOGYAKARTA

Disusun Oleh :

**DIANA ANGGRAENI MEITA SARI
15020002**

ABSTRAK

PT. Grand Racing merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan pemeliharaan kendaraan bermotor roda empat (mobil). Jasa pelayanan di PT. Grand Racing tersebut adalah jasa pelayanan perawatan dan perbaikan kendaraan didukung juga penyediaan sparepart. Dalam pemenuhannya, PT. Grand Racing bekerja sama dengan dealer pemegang merk dan toko sparepart. Pengukuran dan identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen sangat penting dilakukan untuk mengidentifikasi kepuasan konsumen yang diukur dari kualitas pelayanan jasa yang dirasakan.

Penelitian yang di lakukan adalah penelitian survei. Penelitian survei merupakan suatu teknik pengumpulan informasi yang dilakukan dengan cara menyusun daftar pertanyaan yang diajukan pada responden dalam berbentuk sample dari sebuah populasi. Dalam penelitian survei, peneliti meneliti karakteristik atau hubungan sebab akibat antar variabel.

Kualitas pelayanan yang telah di berikan oleh PT. Grand Racing telah sesuai harapan pelanggan, karena Gap bernilai positif antara persepsi dan harapan pelanggan yaitu sebesar 0,07. Hasil dari penilaian atribut pelayanan pada PT. Grand Racing masih ditemukan ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan dan fasilitas tempat yang telah disediakan seperti pada atribut P9 (keakuratan perhitungan administrasi oleh kasir PT. Grand Racing pada saat pelanggan membayar), P13 (pelayanan pemeriksaan perbaikan yang cepat), P14 (pekerja tidak membiarkan pelanggan menunggu terlalu lama), P15 (karyawan bengkel mempunyai pengetahuan yang memadai).

Kata Kunci : *Servqual, Model Kano, PT. Grand Racing Yogyakarta*

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION USING SERVICE QUALITY METHOD AND KANO MODEL AT PT. GRAND RACING YOGYAKARTA

Written by :

**DIANA ANGGRAENI MEITA SARI
15020002**

ABSTRACT

PT. Grand Racing is one of the companies engaged in the maintenance services of four-wheeled motor vehicles (cars). Services at PT. Grand Racing is a vehicle maintenance and repair service supported by the supply of spare parts. In its fulfillment, PT. Grand Racing works closely with brand name dealers and spare part stores. Measurement and identification of factors that influence customer satisfaction is very important to identify customer satisfaction as measured by perceived service quality.

Research conducted is survey research. Survey research is an information collection technique that is carried out by compiling a list of questions asked of respondents in the form of samples from a population. In survey research, researchers examine the characteristics or causal relationships between variables.

The quality of service provided by PT. Grand Racing is in line with customer expectations, because the gap is positive between the perception and customer expectations, which is equal to 0.07. The results of the assessment of service attributes at PT. Grand Racing still found customer dissatisfaction with the services and facilities that have been provided as in the attribute P9 (accuracy of administrative calculations by the cashier of PT. Grand Racing when the customer pays), P13 (rapid repair check service), P14 (workers do not let customers wait too long), P15 (workshop employees have adequate knowledge).

Keywords: *Servqual, Kano Model, PT. Grand Racing Yogyakarta*