

RINGKASAN

Jeni Quner, judul dari penelitian ini adalah “ Peranan Pelayanan Bengkel Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Astra International Tbk- Daihatsu Sales Operation Cabang Medan”, dibawah bimbingan bapak Amrin Mulia U, SE, MM, sebagai pembimbing I dan bapak Ihsan Effendi, SE, Msi, sebagai pembimbing II. Penelitian ini mengangkat masalah hubungan antara pelayanan bengkel terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada PT. Astra International Tbk- Daihatsu Sales Operation Cabang Medan yang beralamat di Jalan Sisingamangaraja No. 170 Medan.

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data adalah dengan menggunakan kuesioner yang ditujukan kepada responden (pelanggan) dengan menggunakan metode *Likert Summated Rating* (LSR), yang mana setiap pertanyaan dari kuesioner memiliki lima pilihan jawaban, yaitu sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, sangat tidak setuju. Dan penelitian ini dilakukan dengan jumlah populasi sebanyak 500 orang pelanggan, dengan metode pengambilan sampel *accidental sampling* atau sampel kebetulan yaitu penentuan sampel yang berdasarkan kebetulan, dengan jumlah sampel sebanyak 50 orang pelanggan. Penelitian ini menggunakan teknik analisa data dengan metode korelasional yaitu mengumpulkan data, menyusun dan mengklasifikasikannya, menganalisis dan menginterpretasikannya, sehingga data tersebut akan memberikan suatu gambaran yang sebenarnya. Selanjutnya data yang diperoleh dianalisis dengan analisis korelasi *product moment* dan nilai yang didapat diuji tingkat signifikannya dengan melalui uji 't'. Sementara itu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, maka diuji dengan uji *determinasi*.

Penelitian ini menunjukkan hasil analisis koefisien korelasi (r_{xy}) sebesar 0,63 yang berarti antara variabel X (pelayanan) dengan variabel Y (kepuasan pelanggan) ada dalam kategori hubungan yang KUAT. Sedangkan berdasarkan koefisien determinasi besarnya pengaruh variabel X (pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan) adalah sebesar 39,56% sedangkan sisanya 60,44% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Berdasarkan uji 't' yang dilakukan menunjukkan nilai t hitung $>$ t tabel yaitu $5,61 >$ 2,00 dengan tingkat kesalahan 5% ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel X (pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan). Jadi dapat disimpulkan bahwa hasil penting dari penelitian ini adalah setiap pelayanan yang diberikan sangat menentukan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

Kata kunci : Pelayanan untuk kepuasan pelanggan