

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya keluhan atau ketidakpuasan atas pelayanan dan hasil servis kendaraan yang diberikan oleh pelanggan bengkel Auto2000 Karawang. Keluhan-keluhan tersebut seharusnya bisa ditanggapi dengan baik oleh pihak bengkel Auto2000 Karawang, karena jika tidak ditanggapi dan diperbaiki maka akan berdampak buruk terhadap citra perusahaan bengkel Auto2000 Karawang. Hal itu bisa terjadi karena pelanggan merasa memiliki pengalaman yang tidak baik atau tidak menyenangkan saat menggunakan jasa di bengkel Auto2000 Karawang. Oleh karena itu bengkel Auto2000 Karawang harus meminimalisir dan mengambil kebijakan-kebijakan yang diperlukan agar pelanggan selalu merasa puas terhadap pelayanan dan hasil servis di bengkel Auto2000 Karawang. Apabila setiap pelanggan merasa puas dalam menggunakan jasa bengkel Auto2000 Karawang, maka citra perusahaan juga akan baik dimata para pelanggannya. Dari penjelasan di atas, maka penelitian ini meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan bengkel di PT. Astra International Tbk. – Auto2000 Karawang.

Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kuantitatif, dengan variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan kinerja karyawan (X_2) dan variabel dependennya adalah kepuasan pelanggan (Y). Teknik pengumpulan data menggunakan teknik penelitian lapangan yaitu dengan observasi dan membagikan kuesioner atau angket dengan responden sebanyak 290 orang dengan teknik *simple random sampling*, studi kepustakaan, dan pencarian di internet. Kemudian untuk analisis data menggunakan uji instrumen penelitian, uji koefisien korelasi (uji r), uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), uji determinasi (KD), analisis jalur, dan uji hipotesis.

Berdasarkan dari hasil analisis data disimpulkan bahwa seluruh hipotesis diterima. Untuk pencapaian kualitas pelayanan, kinerja karyawan, dan kepuasan pelanggan bengkel di PT. Astra International Tbk. – Auto2000 Karawang secara berurutan sebesar 85,56%; 81,26%; dan 81,26%. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan (X_1) dengan kinerja karyawan (X_2) bengkel di PT. Astra International Tbk. – Auto2000 Karawang sebesar 0,766. Terdapat pengaruh secara

parsial antara kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,467 dan antara kinerja karyawan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,491. Kemudian terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan (X_1) dan kinerja karyawan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) bengkel di PT. Astra International Tbk. – Auto2000 Karawang sebesar 0,809.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Kepuasan Pelanggan.



ABSTRACT

This research is motivated by complaints or dissatisfaction with the service and service results of vehicles provided by customers of the Karawang Auto2000 workshop. These complaints should be responded to well by the workshop Auto2000 Karawang, because if it is not responded to and repaired it will have a negative impact on the image of the company Karawang Auto2000 workshop. This can happen because customers feel they have a bad or unpleasant experience when using services in the Karawang Auto2000 workshop. Therefore Karawang Auto2000 workshop must minimize and take the necessary policies so that customers are always satisfied with the service and results of service in the Karawang Auto2000 workshop. If every customer is satisfied in using the Auto2000 Karawang workshop service, then the company's image will also be good in the eyes of its customers. From the explanation above, this study examines the influence of service quality and employee performance on customer satisfaction at PT. Astra International Tbk. - Auto2000 Karawang.

The type of approach used in this study is a quantitative research approach, with independent variables namely service quality (X_1) and employee performance (X_2) and the dependent variable is customer satisfaction (Y). Data collection techniques using field research techniques, namely by observing and distributing questionnaires or questionnaires with respondents as many as 290 people with simple random sampling techniques, library research, and search on the internet. Then to analyze the data using the research instrument test, correlation coefficient test (r test), partial test (t test), simultaneous test (F test), determination test (CD), path analysis, and hypothesis testing.

Based on the results of data analysis it was concluded that all hypotheses were accepted. To achieve service quality, employee performance, and customer service satisfaction at PT. Astra International Tbk. - Karawang Auto2000 in sequence of 85.56%; 81.26%; and 81.26%. There is a relationship between service quality (X_1) and employee performance (X_2) at PT. Astra International Tbk. - Auto2000 Karawang at 0.766. There is a partial effect between service quality (X_1) on customer satisfaction (Y) of 0.467 and between employee performance

(X_2) on customer satisfaction (Y) of 0.491. Then there is the simultaneous effect of service quality (X_1) and employee performance (X_2) on customer satisfaction (Y) workshops at PT. Astra International Tbk. - Karawang Auto2000 of 0.809.

Keywords: Service Quality, Employee Performance, Customer Satisfaction.

