

Pengaruh persepsi pelayanan dan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan pelanggan di bengkel pt mitra pinashtika mustika (mpm) / Suprpto

Suprpto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20462744&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui pengaruh persepsi pelayanan dan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan pelanggan, di bengkel MPM Auto Nissan Alam Sutera Tangerang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Sampel dilakukan terhadap 78 orang pelanggan yang diambil secara random. Analisis data meliputi analisis deskriptif, koefisien regresi, koefisien korelasi, dan koefisien determinasi. Uji statistik yang digunakan uji F dan uji t dengan bantuan SPSS 16. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Mei sampai dengan bulan Agustus 2015. Hasil penelitian menunjukkan: 1) Persepsi pelayanan dan fasilitas ruang tunggu secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien korelasi sebesar 0.739 dan koefisien determinasi sebesar 73.9 persen. Persamaan regresi yang terbentuk adalah $t = 1.988 + 0.266 X_1 + 0.436 X_2$ dengan signifikansi regresi pada uji F diperoleh $F_0 = 105.948$ dan $sig. = 0.000 < 0.05$. 2) Persepsi pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien regresi = 0.266 dengan nilai $t_0 = 5.848$ dan nilai $sig = 0,000 < 0,05$. Dengan sumbangan mutlaknya sebesar 35.8 persen. 3) Fasilitas ruang tunggu memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien regresi = 0.436 dengan nilai $t_0 = 6.153$ dan nilai $sig = 0,000 < 0,05$. Dengan sumbangan mutlaknya sebesar 38.1 persen. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan baik secara bersama-sama maupun secara parsial persepsi pelayanan dan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan pelanggan.