

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Dengan meningkatnya kondisi persaingan bisnis pada berbagai sektor, kunci keberhasilan suatu perusahaan untuk tetap bertahan dan berkembang adalah sangat tergantung pada kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggannya. Kepuasan pelanggan dapat diperoleh jika perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan melebihi dari kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggannya.

Asumsi adanya korelasi yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, perlu diteliti. Salah satu pendekatan dalam melakukan penelitian mengenai hal tersebut adalah dengan cara membandingkan persepsi konsumen atas pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan konsumen (*expected service*). Apabila pada kenyataannya, pelayanan yang diberikan melebihi dari yang diharapkan maka dikatakan pelayanan bermutu, apabila sebaliknya maka pelayanan dianggap tidak bermutu.

Dalam penelitian ini, akan dilakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 (lima) dimensi pokok, yaitu : *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy* dan *assurance*. Masing-masing dimensi pokok mempunyai atribut-atribut yang menjelaskannya.

Subyek penelitian dalam tesis ini adalah AHASS SMS Motor, salah satu bengkel resmi sepeda motor Honda yang beroperasi di Bekasi. Mengingat jenis dan lingkup usaha ini yang semakin kompetitif, untuk itulah dilakukan penelitian untuk mengukur sampai sejauh mana kinerja SMS Motor telah memenuhi harapan para pelanggannya dan atribut-atribut apa saja yang dianggap paling penting oleh konsumen.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survei konsumen yang melibatkan 150 orang dengan teknik *non probability sampling*. Kuesioner disebarikan penulis kepada konsumen AHASS SMS Motor pada bulan Juli 2008. Data kuesioner yang diperoleh, kemudian diolah oleh penulis dan ditampilkan dalam bentuk tabel.

Dari hasil tersebut, dapat dilihat seberapa banyak konsumen yang sudah merasa puas maupun yang tidak. Untuk itu, diberikan analisis sehingga diharapkan dapat dilakukan usaha untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan yang lebih baik atas *item-item* yang dirasa kurang memuaskan.