

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja Pimpinan PT.Tunas Arfanal Motor

Agus kurniawan - 1000860721
Harto kurniawan - 1000846194

ABSTRAK

PT.Tunas Arfanal Motor berdiri pada tahun 1998. PT.Tunas Arfanal Motor merupakan usaha dagang dan jasa sejenis bengkel yang melayani servis terhadap mesin yang bermasalah, pengecatan mobil, cuci mobil, penjualan berbagai spare part mobil, pemasangan knalpot.

Tujuan penelitian adalah menganalisa pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap kinerja pimpinan PT.Tunas Arfanal Motor

Metode analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah Asosiatif, korelasi Pearson dan Regresi. Data yang diolah berasal dari penilaian Konsumen terhadap kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan kinerja pimpinan PT.Tunas Arfanal Motor. Pertanyaan kuesioner menggunakan skala likert yang berguna untuk mengetahui derajat ketidaksetujuan dan kesetujuan Konsumen terhadap pernyataan yang ada pada kuesioner.

Hasil yang didapat dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap kinerja pimpinan tidak signifikan dan hubungannya sangat rendah.

Dengan ini diharapkan PT.Tunas Arfanal Motor dapat meningkatkan kinerja pimpinan khususnya dalam hal kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen sehingga untuk kedepannya bisa bersaing terhadap perusahaan lain.

Kata Kunci :

Kualitas pelayanan, Kepuasan konsumen, Kinerja Pimpinan