

ABSTRAK

Zulfikar Ilham (11135096), *Fuzzy Service Quality* Untuk Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dealer Tunas Daihatsu”

Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen mempunyai peran yang sangat penting dalam meningkatkan keuntungan yang semakin besar bagi perusahaan. Kepuasan konsumen terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumen. Kepuasan konsumen dapat diukur dari kualitas pelayanan. Pelayanan adalah hal yang abstrak, tidak dapat dilihat tetapi dapat dirasakan. Penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan produk mobil Daihatsu bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan produk mobil Daihatsu. Jenis metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis metode kuantitatif. Teknik pengambilan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada beberapa siswa sehingga dapat diteliti dan analisa untuk mendapatkan kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen PT. Tunas Daihatsu Soepomo, Jakarta. Pengujian statistik analisis *Fuzzy Service Quality* dengan menggunakan software SPSS, dengan tingkat signifikansi 5%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan produk mobil daihatsu. Hal ini didapat karena dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa R_{hitung} lebih besar dari R_{tabel} .

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Produk Mobil Daihatsu, SPSS, Analisis *Fuzzy Service Quality*

ABSTRACT

Zulfikar Ilham (11135096), Fuzzy Service Quality For Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction on Dealer Shoots Daihatsu.

Quality of service to customer satisfaction has a very important role in enhancing its growing profitability for the company. Customer satisfaction with a product or service, it's something that is hard to come by if the companies do not really understand what is expected by the consumer. Customer satisfaction can be measured by the quality of service. Service is an abstract thing, it can not be seen but can be felt. Research on the impact of service quality on customer satisfaction in using the product of Daihatsu aims to determine how much influence the quality of service to customer satisfaction in using the product Daihatsu cars. This type of method used in this research is a type of quantitative methods. Techniques of data retrieval by distributing questionnaires to some students so that they can study and analysis to obtain conclusions. The population in this research that consumers PT. Shoots Dahatsu Supomo, Jakarta. Statistical Testing Fuzzy Service Quality analysis using SPSS software, with a significance level of 5%. These results indicate that there is significant influence between service quality to customer satisfaction in using the product daihatsu car. This is obtained because of the calculation results show that $R_{calculate}$ greater than R_{table} .

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction In Using Car Products Dahatsu, SPSS, Fuzzy Service Quality

**STMIK
NUSA MANDIRI**