

ABSTRAK

Ali Ramadhan, Moch Nur. 2013 SKRIPSI. Judul: “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Servis Berkala Pada Dealer Nissan Basuki Rahmat Di Kota Surabaya”.

Pembimbing : Dr.H. Salim Al Idrus, MM., M. Ag

Penelitian ini dilatar belakangi semakin berkembangnya bisnis otomotif salah satunya mobil dalam hal ini dealer mobil yang ada di setiap kota semakin meningkat. Semakin tahun dealer Nissan semakin berkembang pesat di Indonesia. Semakin lama masyarakat semakin puas dengan pelayanan yang di tunjukkan oleh Nissan. Terbukti, Di tahun 2012 ini Nissan baru saja mendapat penghargaan *Indonesia Car of the Year (ICOTY)* 2012 dalam kategori The Best Small SUV sebagai mobil SUV terbaik. *Indonesia Car of the Year* merupakan sebuah ajang nasional yang mengevaluasi sejumlah merek dan *brand positioning*. Selain meraih penghargaan *Indonesia Car of the Year* 2012, sebelumnya Nissan juga meraih penghargaan CSR Award pada tahun 2011 dari salah satu media nasional terkemuka.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Adapun teknik pengambilan sample yakni teknik simple random sampling (teknik pengambilan sampel anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada pada populasi itu) sebanyak 70 responden dari pelanggan dealer Nissan. Untuk teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan kuisioner. Sedangkan alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas instrument, serta dengan analisis faktor pada program SPSS versi 17,0.

Hasil akhir dari analisis ini diketahui terdapat 5 faktor kepuasan pelanggan pada dealer Nissan Basuki Rahmat dikota Surabaya. Faktor pertama (kualitas pelayanan) yang terdiri dari variable jaminan (*assurance*) (X2.4), daya tanggap (*responsive*) (X2.3), bukti fisik (*tangibles*) (X2.1), empati (*emphaty*) (X2.5) dan kehandalan pelayanan (*reliability*) (X2.2). Faktor kedua (emosional) yang terdiri dari variable kekaguman orang lain (X3.2), rasa bangga (X3.1), dan keragaman produk (*features*) (X1.1). Faktor ketiga (kualitas produk) yang terdiri dari variable kehandalan produk (*reliability*) (X1.2), harga yang standart (X4.2), dan ketahanan atau daya tahan (*durability*) (X1.3). Faktor keempat (harga) yang terdiri dari variable harga sesuai kualitas (X4.3) dan penetapan harga yang sesuai dengan apa yang dikerjakan (X4.1). Faktor kelima (biaya) yang terdiri dari variable cukup satu tempat untuk mendapatkan semua kebutuhan jasa (X5.1).

Kata Kunci : Faktor-Faktor, Kepuasan Pelanggan, Nissan Basuki Rahmat