

ABSTRAK

Keberadaan bengkel yang mengkhususkan dibidang interior kendaraan roda empat sudah banyak peminatnya. Terbukti dengan semakin menjamur perusahaan-perusahaan dibidang sejenis di Jakarta. Dimana para pengusaha saling berlomba-lomba dalam meningkatkan kepuasan kepada pelanggannya. Salah satunya adalah Fashion Leather Seat yang menjadi objek penelitian. Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hal-hal apa saja yang berpengaruh dalam tingkat kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini objek yang menjadi bahan penelitian adalah para konsumen yang sudah menggunakan layanan dari jasa pemasangan jok kulit mobil di Fashion leather seat. Responden dibatasi hanya konsumen yang terdata pada tahun 2009. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada konsumen. Adapun analisis yang digunakan adalah Analisis Deskriptif, Uji Asumsi dan Regresi Linier Berganda.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa konsumen jok kulit lebih didominasi oleh yang berjenis kelamin laki-laki yang berumur lebih dari 30 tahun dengan tingkat pendidikan sebagian besar minimal SMA. Dari hasil data yang diolah, hasil yang mempengaruhi kepuasan konsumen Fashion Leather Seat lebih besar pada sektor kualitas produk sebesar 59,9 persen dan sektor harga 28,1 persen. Sedangkan sektor kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen hanya sebesar 2,6 persen. Untuk lebih meningkatkan kepuasan konsumen pada fashion leather seat dibutuhkan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang lebih baik lagi. Dalam hal penetapan harga, pihak perusahaan sebaiknya mempertimbangkan penawaran harga tertutup. Karena dari sisi harga akan mempengaruhi faktor emosional konsumen.