

ABSTRAK

Chalid Joyonegoro: Hubungan Pelayanan Prima Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan (Studi Korelasional di Bengkel Honda Merdeka Motor Cibiru - Bandung)

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan prima merupakan faktor penting untuk mengembangkan suatu penyediaaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Pelayanan prima menjadi tolak ukur dan pembeda bagi kompetitor dalam dunia bisnis.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran hubungan pelayanan prima dengan tingkat kepuasan pelanggan yang sudah dilaksanakan oleh perusahaan.

Teori dan indikator dalam penelitian ini adalah (1) *Relability* (2) *Responsiveness* (3) *Assurance* (4) *Empathy* (5) *Tangible* (6) kesesuaian harapan. (7) minat berkunjung. (8) kesediaan merekomendasikan. Sebagai penunjang digunakan teori Disosiasi Kognitif sebagai *Applied Theory*.

Metode yang digunakan metode korelasi berupa observasi, wawancara, dan penyebaran kuisisioner. Adapun populasinya adalah pelanggan Bengkel Honda Merdeka Motor Cibiru Bandung. Rata-rata setiap bulan berkisar 1453 pelanggan, dari jumlah tersebut ditentukan sampel sebanyak 94 pelanggan.

Berdasarkan hasil perhitungan *Pearson correlation* ditemukan hubungan kuat antara variabel X (Pelayanan Prima) terhadap variabel Y (Kepuasan Pelanggan), dan berdasarkan *product moment* menyimpulkan hasil yang diperoleh berupa skor yang tinggi dan korelasi hubungan yang kuat. Berdasarkan hasil hipotesis nilai *Sig (2-tailed)* lebih kecil dari nilai alpha 5%, terbukti bahwa hipotesis alternatif (H_1) menyatakan terdapat hubungan pelayanan prima dengan tingkat kepuasan pelanggan Bengkel Honda Merdeka Motor Cibiru-Bandung diterima.

Kata Kunci

(*kepuasan, pelanggan, pelayanan, prima*)