

## ABSTRAK

**Ahmad Azmi Mu`An** *Hubungan antara Kualitas Jasa Pelayanan Dealer Yamaha Flagship Shop dengan Kepuasan Para Pengguna Sepeda Motor Yamaha*

Tujuan dari setiap perusahaan adalah mendapatkan keuntungan dan membuat besar perusahaan yang dirintisnya. Salah satu faktor dalam mencapai kesuksesan adalah dengan mendapatkan pelanggan sebanyak-banyaknya dan membuat pelanggan tersebut loyal, sehingga menjadi konsumen tetap dan menjadi bagian dalam membesarkan suatu perusahaan terlebih jika perusahaan tersebut bergerak dalam usaha pelayanan jasa. Ada banyak cara dalam membuat seseorang menjadi pelanggan yang loyal, salah satunya yaitu dengan membuat pelanggan merasa senang dan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dealer Yamaha flagship Shop cabang Bandung merupakan dealer yang selalu berusaha melayani para pelanggannya secara prima dengan niat mendapatkan kepuasan dari pelanggannya sehingga para pelanggannya ini menjadi bagian dalam usaha membesarkan dealer tersebut.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas jasa pelayanan yang dilakukan Dealer Yamaha FSS dengan kepuasan pelanggannya yang tentu saja menggunakan sepeda motor Yamaha. Penelitian ini dapat menjawab segala hal mengenai kesesuaian pelayanan yang telah dilakukan hingga pelayanan yang diinginkan oleh para pelanggannya.

Dasar Acuan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah teori S-O-R yaitu singkatan dari stimulus, organism dan respon. Stimulus dalam penelitian ini adalah kegiatan pelayanan prima dealer Yamaha FSS, Organism adalah para pelanggan atau pengguna motor Yamaha dan Respon dalam penelitian ini adalah kepuasan yang dihasilkan dari pelayanan prima yang telah dilakukan. Hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan antara kualitas jasa pelayanan Dealer Yamaha Flagship Shop dengan kepuasan para pengguna sepeda motor Yamaha.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan metode korelasi yang bertujuan untuk menemukan ada tidaknya hubungan, dan apabila ada, berapa erat hubungan serta berarti atau tidaknya hubungan itu. Untuk sampelnya adalah para pengguna motor Yamaha yang datang ke Dealer Yamaha FSS yang berjumlah 41 responden dari populasi sebanyak 70 orang diambil dari rata-rata tamu Dealer per hari. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket, wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan yang dihubungkan dengan pelayanan yang dilakukan oleh dealer Yamaha FSS sebesar 16% sedangkan 84% dihubungkan oleh faktor lain yang memerlukan penelitian lebih lanjut.