

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ATAS LAYANAN
PURNA JUAL MOBIL MITSUBISHI PADA PT BUMEN
REDJA ABADI DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

Markus Tri Siswanto

20612010009

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen pada layanan atas purna jual pada PT. Bumen Redja Abadi Kota Bandar Lampung. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan perbaikan kendaraan setelah membeli kendaraan di PT. Bumen Redja Abadi di Kota Bandar Lampung dan sampel penelitian menggunakan teknik non probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Menurut Hair et al., (2017) jumlah minimum sampel yang sebaiknya dipakai adalah 10 kali dari jumlah panah variabel latent pada model jalur atau dikali jumlah indikator. Sehingga jumlah indikator sebanyak 7×10 , maka jumlah sampel yang didapat sebanyak 70 responden.

Hasil penelitian menggunakan analisis IPA (*importance performance analysis*) menggunakan diagram kartesius terdapat 2 atribut yang memerlukan perbaikan dan peningkatan yaitu atribut “suku cadang yang dibutuhkan selalu tersedia di perusahaan” dan “fasilitas dan perlengkapan diruang tunggu terawatt dan tersedia dengan baik”. Hasil perhitungan CSI (*customer satisfaction index*) mendapatkan skor sebesar 84.90% menunjukkan bahwa pelanggan sangat puas pada layanan purna jual yang ada di PT. Bumen Redja Abadi Kota Bandar Lampung.

Kata Kunci : (kepuasan konsumen, Layanan Purna Jual), (Customer satisfaction index (CSI), (Importance performance analysis (IPA)).

**ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LEVEL OF AFTER SALES
SERVICE FOR MITSUBISHI CARS PT. BUMEN REDJA ABADI IN
BANDAR LAMPUNG CITY**

Markus Tri Siswanto

20612010009

ABSTRACT

This research aims to determine consumer satisfaction with after-sales service at PT. Bumen Redja Abadi, Bandar Lampung City. The population in this study were consumers who carried out vehicle repairs after purchasing a vehicle at PT. Bumen Redja Abadi in Bandar Lampung City and the research sample used a non-probability sampling technique, namely a sampling technique that does not provide equal opportunities for each element or member of the population to be selected as a sample. According to Hair et al., (2017) the minimum number of samples that should be used is 10 times the number of latent variable arrows in the path model or times the number of indicators. So the number of indicators is 7 X 10, so the total sample obtained is 70 respondents.

The results of research using IPA analysis (importance performance analysis) using Cartesian diagrams show 2 attributes that require improvement and improvement, namely the attribute "required spare parts are always available in the company" and "facilities and equipment in the waiting room are well maintained and available". The results of the CSI (customer satisfaction index) calculation obtained a score of 84.90%, indicating that customers are very satisfied with the after-sales service at PT. Bumen Redja Abadi, Bandar Lampung City.

Keywords: *(customer satisfaction, after sales service), (customer satisfaction index (CSI), (importance performance analysis (IPA)).*