

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PENJUALAN MOBIL TRUCK MITSUBISHI  
DI PT BUMEN REDJA ABADI KOTA BANDAR LAMPUNG**

**OKTAVIANUS WARUWU  
20612010038**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan pembelian mobil truck Mitsubishi di PT Bumen Redja Abadi Kota Bandar Lampung. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang membeli mobil truck di PT Bumen Redja Abadi di Kota Bandar Lampung dan sampel ini adalah *non probability sampling*, jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti, ukuran sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan yang merujuk pada teori Roscoe dalam Sugiyono (2018) adalah minimal 5 dan maksimal 10 kali dari jumlah indikator. Berdasarkan pertimbangan tersebut maka penulis menetapkan jumlah sampel dengan ketentuan  $10 \times 9$  indikator yaitu 90.

Dari hasil penelitian dengan menggunakan metode IPA, terdapat beberapa atribut kepuasan pelanggan yang perlu ditingkatkan baik yang berada di kuadran I, II, III, IV. Dari keempat kuadran tersebut, kuadran I perlu untuk diperbaiki karena kepuasannya yang rendah tetapi menjadi harapan pelanggan kuadran I pada penelitian ini adalah atribut 4 dan 14. Kuadran II adalah atribut yang aman dan kinerjanya harus dipertahankan yang masuk dalam kuadran II adalah atribut 1,2,3,7,8,9,11,12 dan 13. Kuadran III adalah atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan sehingga perusahaan perlu melakukan evaluasi pada atribut ini sehingga membuat konsumen menjadi puas dengan adanya atribut ini, yang termasuk kuadran III adalah atribut 6,10,15,16 dan 17. Kuadran IV adalah atribut yang kinerjanya berlebihan sehingga perusahaan tidak perlu melakukan perbaikan karena kinerjanya memuaskan pelanggan, yang termasuk pada kuadran IV adalah atribut 5. Hasil perhitungan CSI (*customer satisfaction index*) mendapatkan skor sebesar 89,11% menunjukkan bahwa pelanggan sangat puas pada kualitas pelayanan yang ada di PT Bumen Redja Abadi Kota Bandar Lampung.

Kata Kunci : (kepuasan konsumen, kualitas pelayanan), (*Customer satisfaction index* (CSI), (*Importance performance analysis* (IPA)).