

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DI BENGKEL ADAN SERVICE

ABSTRAK

Di tengah persaingan industri jasa otomotif yang ketat, kepuasan pelanggan menjadi kunci keunggulan kompetitif. Namun, Bengkel Adan Service menghadapi tantangan spesifik yang teridentifikasi dari keluhan pelanggan, yang mencakup aspek keramahan karyawan, keterlambatan pengerjaan servis, dan kejelasan informasi yang kurang memadai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh guna merumuskan strategi perbaikan yang efektif. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan data primer dikumpulkan melalui kuesioner kepada 70 responden yang dipilih menggunakan rumus Slovin dari populasi 240 pelanggan. Analisis data dilakukan dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengukur indeks kepuasan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Hasil penelitian menunjukkan nilai CSI sebesar 52,10%, yang menempatkan tingkat kepuasan pelanggan pada kategori "Cukup Puas". Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun layanan telah memenuhi ekspektasi dasar, terdapat kesenjangan yang signifikan untuk mencapai kepuasan optimal. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan strategi perbaikan yang terdefinisi dengan jelas yaitu dengan meningkatkan kualitas komunikasi dan transparansi informasi mengenai layanan dan biaya, memperkuat daya tanggap (responsiveness) melalui alur penanganan keluhan yang lebih efektif, menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menjamin konsistensi kualitas teknis, dan menyempurnakan aspek fisik (tangibles) untuk membangun citra bengkel yang lebih profesional dan terpercaya.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Customer Satisfaction Index (CSI), Industri Perbengkelan, Bengkel Adan Service.