

# **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Asosiasi Merk Terhadap Kepercayaan Konsumen dan Dampaknya Pada Preferensi Rekomendasi (Studi Kasus : Bengkel AHASS HONDA 1663 Jombang Jaya Motor)”**

**Febri Rachmawati - 1000854750**

## **ABSTRAK**

Sejalan dengan terus bertambahnya jumlah kendaraan bermotor roda dua, keberadaan bengkel sebagai penjual jasa perawatan dan perbaikan kendaraan bermotor roda dua juga terus meningkat saat ini di Jakarta ada sekitar 3.300 bengkel yang menawarkan jasanya dengan berbagai fasilitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis pengaruh kualitas pelayanan dan asosiasi merek terhadap kepercayaan konsumen dan dampaknya pada preferensi rekomendasi, dengan mengambil objek bengkel AHASS Honda Cabang Jombang, di Tangerang. Jenis desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif asosiatif, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara metode survey dengan cara penyebaran kuesioner terhadap 110 konsumen bengkel AHASS HONDA 1663 Jombang Jaya Motor, sedangkan pengolahan datanya menggunakan SPSS versi 16 dan Microsoft Excel. dan metode pengolahan datanya menggunakan analisis jalur (path analisis). Hasil pengujian didapatkan kesimpulan kualitas pelayanan dan asosiasi merek berpengaruh kepada kepercayaan konsumen dan berdampak terhadap preferensi rekomendasi, baik secara parsial maupun secara bersama – sama, sehingga dalam upaya untuk meningkatkan kinerja bengkel, citra bengkel dan kepercayaan konsumen meningkat. Beberapa cara disampaikan sebagai berikut; hal yang perlu dipertahankan seperti penempatan barang yang tertata secara sistematis sesuai dengan jenis barang, keterampilan karyawan dalam mengimplementasikan keinginan konsumen, kemampuan untuk memberikan solusi atas masalah pada kendaraan konsumen, persediaan barang yang lengkap sesuai dengan kebutuhan, kepedulian karyawan terhadap konsumen dan jaminan mutu barang serta citra bengkel sebagai bengkel yang terjamin mutunya. Dan juga perlunya ditingkatkan kebersihan gedung dan fasilitas bengkel, meningkatkan fungsionalitas kotak saran untuk menampung keluhan pelanggan, penyesuaian harga barang dengan mutu atau kualitas barang, penanganan atas pengembalian atau penukaran barang yang telah dijual, desain logo bengkel dan peningkatan dalam juga dalam hal sikap karyawan pada konsumen.

**Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Asosiasi Merek, Kepercayaan Konsumen, Preferensi Rekomendasi***