

ABSTRAK

Vespa merupakan ikon sepeda motor skuter dunia sejak debut peluncurannya pada tahun 1946. Vespa merupakan sebuah keberhasilan yang sangat panjang dipasaran dan menjadi ikon paling terkenal sebagai gaya dan teknologi Italia di dunia. Di Indonesia sendiri vespa menjadi salah satu sepeda motor dengan minat beli masyarakat yang cukup tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan purna jual terhadap kepuasan pelanggan pada dealer piaggio vespa di Kota Bandung dengan memanfaatkan pendekatan SERVQUAL. Beberapa dimensi SERVQUAL antara lain tangibles, reability, responsiveness, assurance dan empathy yang dianalisis secara bersamaan dengan kepuasan pelanggan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan survey kuesioner, Teknik non-probability sampling dan sampel yang digunakan purposive sampling. Populasi pada penelitian ini adalah pengguna vespa yang membeli pada dealer piaggio di Kota Bandung. Jumlah sampel responden minimal sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah structural equation model (SEM). Teknik pengujian kualitas alat analisis meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji kecocokan model, dan permodelan persamaan structural serta uji hipotesis.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membuktikan bahwa faktor kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dealer Piaggio Vespa di kota Bandung. Tidak hanya itu, Penelitian ini diharapkan dapat membantu manajemen Dealer Piaggio Vespa di kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan topik yang sama.

Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan pelanggan, layanan purna jual