

# ANALISIS PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PURNA JUAL PADA ASTRA MOTOR GODEAN YOGYAKARTA

**Sidiq Kurnianto**

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap pelayanan purna jual pada Astra Motor Godean Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Astra Motor Godean Yogyakarta yang tidak diketahui jumlahnya. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 40 konsumen. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji reabilitas dan uji mean aritmatik. Berdasarkan uji validitas diperoleh nilai  $r$  hitung masing-masing variabel  $> 0,30$ , maka dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid. Sedangkan hasil uji reabilitas diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* untuk masing-masing instrumen sebesar 0,940, sehingga dapat disimpulkan apabila nilai *cronbach's alpha*  $> 0,70$  maka penelitian ini dapat dinyatakan reliabel. Untuk uji aritmatik menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap pelayanan purna jual Astra Motor Godean Yogyakarta dengan nilai rata-rata keseluruhan 3,21 atau setuju. Artinya pelanggan menyetujui pelayanan yang diberikan oleh pihak Astra Motor Godean Yogyakarta.

***Kata Kunci:*** *Pelayanan Purna Jual*

## **ANALYSIS OF CUSTOMER PERCEPTION AFTER SALES SERVICES AT ASTRA MOTOR GODEAN YOGYAKARTA**

***Sidiq Kurnianto***

### ***Abstract***

*This study aims to determine customer perceptions of after-sales service at Astra Motor Godean Yogyakarta. The population in this study was all unknown customers of Astra Motor Godean Yogyakarta. The number of samples in this study was 40 customers. The data analysis in this study used the reliability test and the arithmetic mean test. Based on the validity test, the calculated r value of each variable was  $> 0.30$ , which can be concluded that the instrument used in this study was declared valid. While the reliability test results show that the cronbach's alpha value for each instrument is 0.940, so it can be concluded that if the cronbach's alpha value is  $> 0.70$ , this research can be declared reliable. The arithmetic test shows that the customer perception of the after-sales service of Astra Motor Godean Yogyakarta with an overall average value of 3.21 or agree. This means that customers agree to the services provided by Astra Motor Godean Yoyakarta.*

***Keywords:*** *After Sales Service*