

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL  
MOBIL DI CV. MULTI VORENTA KALIMALANG  
JAKARTA TIMUR**  
(STUDI KASUS BULAN AGUSTUS 2007)

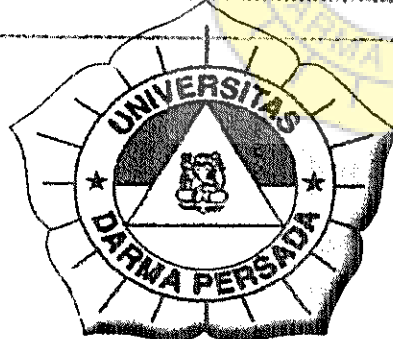
**Skripsi**

Diajukan Untuk memenuhi Salah Satu Tugas Akademik Dan Melengkapi  
Sebagian Syarat-Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada

NAMA : IRWANSYAH

NIM : 00410012

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS DARMA PERSADA	
No Induk	8/561 - Pem/08 - 09
No Klas	GSD - 8/12 - IRW - a
Subjek	konsumen - hubungan
Asal	irwansyah
Dan lain-lain	Skripsi Pem. 14-4-09



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS DARMA PERSADA  
JAKARTA  
2008**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Irwansyah

Nim : 00410012

Jurusan : Manajemen

Program Studi : S1

Judul Skripsi : "Analisis Kepuasan Pelanggan Bengkel Mobil di CV.  
Multi Vorenta Kalimalang Jakarta Timur (Studi Kasus  
Bulan Agustus 2007)"

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui, untuk diajukan dihadapan  
panitia penguji skripsi sarjana.

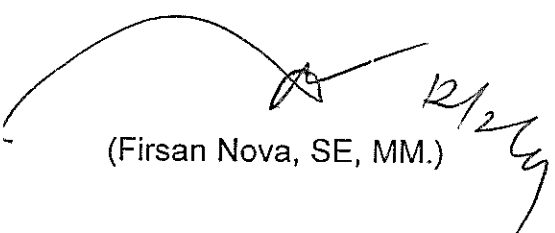
Jakarta, ..... 2008

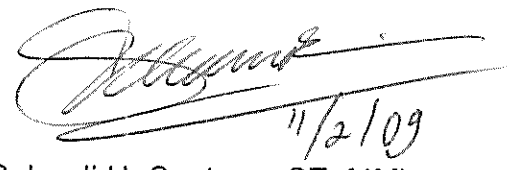
Mengetahui

Menyetujui

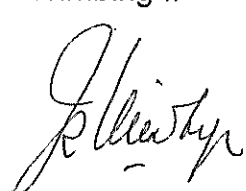
Ketua Jurusan Manajemen

Pembimbing I

  
(Firsan Nova, SE, MM.)

  
(Sukardi H. Sentono, SE, MM)

Pembimbing II

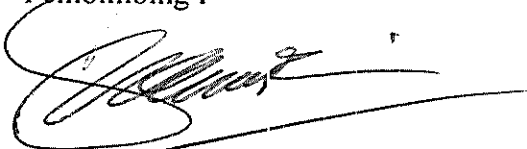
  
(Murdiaty Zaghulul, M.Si.)

## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Irwansyah  
NIM : 00410012  
Program Studi : (S-1) Ekonomi  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

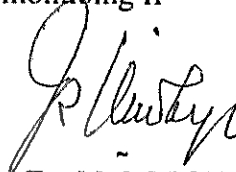
Telah dinyatakan lulus ujian skripsi pada tanggal 16 Mei 2008 dihadapan pembimbing dan penguji skripsi dengan nilai C.

Pembimbing I



(Sukardi, H., S.MM)

Pembimbing II



(Murdiaty Zaghul, M.Si.)

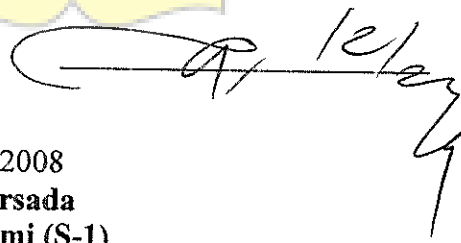
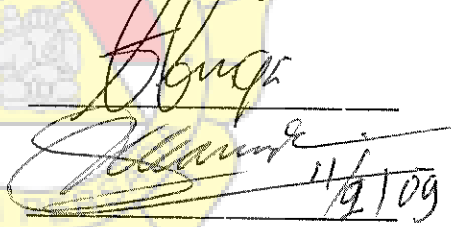
TimPenguji

Ketua : Drs. Fauzi Baisyir, MM

Anggota : 1. Sukardi, H., S.MM

2. Firsan Nova, SE, MM

Tandatangan



Jakarta, 07 November 2008  
Universitas Darma Persada  
Program Sarjana Ekonomi (S-1)

Dekan Fakultas Ekonomi



(Drs. Fauzi Baisyir, MM)

## KATA PENGANTAR

Puji sukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan sidang Sarjana Strata 1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah banyak menerima bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Dan pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Trimakasih kepada Dekan Fakultas Ekonomi Drs. Fauzi Baisyir, MM dan jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan tugas akhir skripsi ini.
2. Bapak Firsan Nova, SE, MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen dan selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu memberikan arahan kepada penulis.
3. Bapak Sukardi H. Sentono, SE, MM selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu memberikan arahan kepada penulis.
4. Ibu Murdiaty Zaghlul. M.Si. Selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu memberikan arahan kepada penulis.
5. Kedua Orang Tua yang selama ini selalu memberikan dukungan dalam pendidikan sampai studi ini selesai.

6. Trimakasih kepada pemilik bengkel CV. Multi Vorenta Bapak Koeshaeeri sekaligus Menager yang telah membantu dalam penulisan sekripsi.
7. Staff dan karyawan Unsada, Ibu Pety, Mbak Lies, Jumali, Maryadi, yang telah membantu penulis semasa kuliah sampai skripsi ini selesai.
8. Teman-teman FE, M. Zakky Eka Prawira, SE, Sugandi, Khomaeni SE, Lucky Pratama SE, Arif Pujianto, SE, Andy Asril, Sinta Dewi arimbi, Exelentiya, Fidi ardito, Rozi, dan lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam skripsi ini, yang disebabkan keterbatasan waktu dan sumber informasi yang terbatas. oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan khususnya penulis sendiri sebagai mahasiswa Universitas Darma Persada.

Jakarta, Agustus 2008

Irwansyah

## ABSTRAKSI

**IRWANSYAH** :00410012, Judul Penelitian :**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL MOBIL DI CV. MULTI VORENTA KALIMALANG JAKARTA TIMUR (Studi Kasus Bulan Agustus 2007)**, di bawah bimbingan Bpk. Sukardi H. Sentono, dan Ibu. Murdiaty Zaghlul,

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui : tingkat kepuasan pelanggan bengkel mobil di CV. Multi Vorenta Kalimalang Jakarta Timur (Studi Kasus Bulan Agustus 2007) dan untuk mengetahui besarnya tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan penilaian kinerja.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Metode Sensus dan pengolahan data dengan menggunakan metode *important performance analysis* serta analisa dengan menggunakan *important performance matrix*,

maka hasil yang diperoleh adalah total rata-rata tingkat kepentingan responden terhadap CV. Multi Vorenta berdasarkan faktor-faktor dari Lima dimensi kualitas pelayanan adalah sebesar 2,73. Total rata-rata penilaian kinerja di CV. Multi Vorenta, menurut responden berdasarkan faktor-faktor dari lima dimensi kualitas pelayanan adalah sebesar 2,67.

Tingkat kesesuaian yang tertinggi dari perbandingan tingkat kepentingan dengan kinerja CV. Multi Vorenta terhadap dimensi kualitas pelayanan adalah, dimensi *empathy* yang mencapai 100%. Kedua adalah dimensi *assurance* dengan pencapaian tingkat kesesuaian sebesar 99,3%. Ketiga adalah dimensi *tangibles* dengan tingkat kesesuaian mencapai 97,2%. Keempat adalah dimensi *responsiveness* dengan tingkat kesesuaian sebesar 96,0% dan Kelima adalah dimensi *reliability* dengan pencapaian tingkat kesesuaian sebesar 90,2%.

## DAFTAR ISI

KAVER JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAKSI .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I</b> PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi masalah .....	3
C. Perumusan masalah .....	4
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II</b> LANDASAN TEORI	
A. Pengertian jasa .....	6
B. Karakteristik .....	9
C. Pengelompokan Jasa.....	12
D. Strategi dalam bisnis jasa .....	13

E. Pengertian Kualitas Jasa .....	15
F. Dimensi Kualitas Jasa .....	17
G. Metode Mengukur Kualitas Jasa .....	22
H. Kepuasan Konsumen (pelanggan) .....	29
I. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	33
J. Kerangka Pikir Penelitian .....	38

### **BAB III** METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	39
B. Jenis Dan Sumber Data .....	39
C. Populasi dan sample .....	40
D. Teknik Analisa Data .....	40
E. Definisi Operasional .....	42

### **BAB IV** HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan .....	45
1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	45
2. Visi dan Misi CV. Multi Vorenta .....	46
3. Produk dan Jasa Layanan .....	47
B. Struktur Organisasi CV. Multi Vorenta .....	48
C. Analisis .....	49
1. Profil Responden .....	49
D. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	54

E. Deskripsi Responden Berdasarkan Kepuasan Pelanggan	
Bengkel Mobil di CV. Multi Vorenta .....	55
1. Persepsi (Tingkat Pelaksanaan) dan Harapan (Tingkat	
Kepentingan) .....	55
a. <i>Reliability</i> .....	55
b. <i>Assurance</i> .....	59
c. <i>Responsiveness</i> .....	62
d. <i>Empathy</i> .....	66
e. <i>Tangibles</i> .....	70
F. Peringkat Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Jasa Berdasarkan	
Kinerja CV. Multi Vorenta .....	77
G. Peringkat Harapan/Kepentingan Terhadap Kualitas Pelayanan	
Jasa pada CV. Multi Vorenta.....	78
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	83
B. Saran .....	84
DAFTAR PUSTAKA .....	86
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel IV.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel IV.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	50
Tabel IV.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	51
Tabel IV.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	52
Tabel IV.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Kedatangan/ bulan .....	53
Tabel IV.6	Tingkat Kepuasan Pelanggan Mobil Honda di Bengkel CV. Multi Vorenta kalimalang jakarta timur .....	54
Tabel IV.7	Mampu Mengatasi Keluhan Pelanggan .....	55
Tabel IV.8	Hasil <i>service</i> yang diberikan sesuai dengan permintaan konsumen .....	56
Tabel IV.9	Pekerjaan mekanik terhadap mobil rapih dan bersih .....	58
Tabel IV.10	Pengalaman CV. Multi Vorenta dalam menangani berbagai masalah mobil .....	59
Tabel IV.11	Mekanik Handal .....	60
Tabel IV.12	Garansi yang diberikan setelah perbaikan .....	61
Tabel IV.13	Karyawan tanggap dan cepat dalam menangani/menyelesaikan mobil yang bermasalah/keluhan pelanggan .....	63
Tabel IV.14	Sistem Pembayaran <i>Service</i> .....	64

Tabel IV.15 Pelanggan bebas dalam memberikan masukan kepada bengkel .....	65
Tabel IV.16 Karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti pelanggan .....	66
Tabel IV.17 CV. Multi Vorenta selalu menjaga hubungan baik dengan pelanggan .....	67
Tabel IV.18 komunikasi yang baik dengan pelanggan .....	68
Tabel IV.19 CV. Multi Vorenta memiliki tempat tunggu .....	70
Tabel IV.20 Kebersihan Bengkel .....	71
Tabel IV.21 Penampilan karyawan yang menarik .....	72
Tabel IV.22 Tabel Nilai Rata-Rata Kinerja .....	74
Tabel IV.23 Tabel Nilai Rata-Rata Harapan .....	74
Tabel IV.24 Persentase Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan .....	75
Tabel IV.25 Peringkat Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Jasa Berdasarkan Kinerja Pada CV. Multi forenta .....	77
Tabel IV.26 Peringkat Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Jasa Berdasarkan Kinerja Pada CV. Multi Vorenta .....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 <i>Parasuraman's Gap Model (Model Servqual)</i> .....	24
Gambar II.2 Kerangka Pikir Penelitian.....	38
Gambar III.1 Diagram Kartesius .....	41
Gambar IV.1 Struktur Organisasi CV. Multi Vorenta.....	48
Gambar IV.2 Gambar Importance Performance Analysis.....	79



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Profil Responden .....	87
Lampiran 2	Kuesioner .....	88
Lampiran 3	Hasil Kuesioner tentang kepuasan pelanggan. (Persepsi)....	89
Lampiran 4	Hasil Kuesioner tentang kepuasan pelanggan. (Harapan) ...	91
Lampiran 5	Tingkat kesesuaian harapan dan kinerja .....	93



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia otomotif saat ini meningkat pesat, hal ini terlihat dari semakin besarnya kebutuhan masyarakat akan transportasi dalam menjalani kegiatan sehari-harinya, sehingga banyak perusahaan yang mendirikan bengkel kendaraan bermotor untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan kendaraannya. Banyaknya bengkel-bengkel yang bermunculan tersebut, menimbulkan persaingan antar perusahaan bengkel kendaraan bermotor, keadaan seperti ini sangat mempengaruhi pasar yang ada, sehingga sangat perlu memperhatikan kepuasan pelanggan, hal ini dimaksudkan agar perusahaan mampu bersaing dengan perusahaan lainnya. Kepuasan pelanggan dapat terdiri dari kualitas produk, harga yang menarik, terdapat kemudahan dalam mendapatkan produk, faktor emosional manusia, dan sudah pasti kualitas *service*/pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan jasa bagi perusahaan yang bergerak di bidang otomotif harus diperhatikan, agar pelanggan yang memakai jasa perusahaan ini merasa puas, dan diharapkan bisa menjadi pelanggan yang loyal terhadap perusahaan.

Salah satu cara peningkatan kualitas pelayanan jasa dapat dilakukan dengan mencoba menginterpretasikan harapan/keinginan pelanggan dan memberikan solusi dari apa yang dimaksud oleh pelanggan seperti,

pelayanan yang ramah, fasilitas yang mendukung, mencoba menjadikan pelanggan itu bukan sebagai orang lain, *after sales service* yang baik, dan mencoba melakukan ide kreatif serta inovatif dalam merawat kendaraan.

Perusahaan harus memperhatikan apa yang diharapkan oleh pelanggan agar pelanggan merasa puas, sebab kalau mereka tidak puas mereka akan meninggalkan perusahaan. Hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada akhirnya akan menurunkan profitabilitas perusahaan, selain hal tersebut mekanik kurang *responsive* terhadap pelanggan misalnya untuk penggantian *spare part* tidak konsultasi lebih dulu dengan pelanggan.

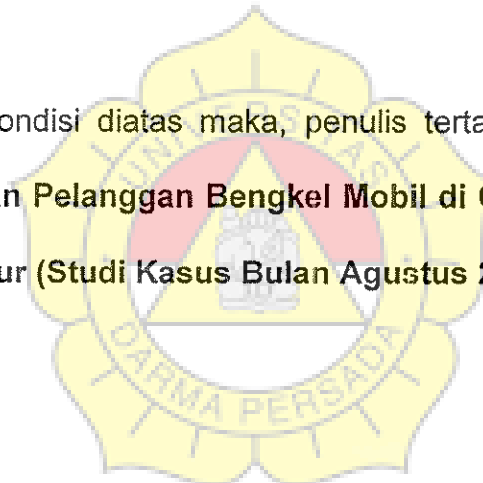
Tenaga mekanik menjadi faktor penting dalam hal otomotif, tenaga mekanik yang handal dan inovatif akan mempengaruhi kualitas dari bengkel, sehingga setiap pelanggan yang datang ke bengkel akan merasakan kepuasan atas kinerja bengkel, sehingga akan tercipta *image* yang baik bagi bengkel. Hal ini akan dapat menarik pelanggan untuk datang ke bengkel tersebut, semakin banyak pelanggan yang datang dan melakukan transaksi akan mempengaruhi profitabilitas perusahaan.

CV. Multi Vorenta adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan pemeliharaan kendaraan bermotor roda empat (mobil), dimana mayoritas yang masuk dalam bengkel ini bermerk Honda, sebab bengkel ini memang spesialis merk Honda, jasa pelayanan yang diberikan bengkel ini adalah perawatan kendaraan antara lain, *tune up*, ganti oli, *spooring*, *balancing* dan menyediakan suku cadang kendaraan Honda untuk

perawatan mobil pelanggan dan yang mengalami masalah. Setelah beroperasi selama kurang lebih 15 tahun, ingin diketahui apakah pelanggan yang melakukan transaksi di bengkel tersebut telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dalam hal ini pengaturan tingkat kepuasan pelanggan harus dilakukan untuk mengetahui atribut apa dari suatu produk atau jasa yang membuat pelanggan tidak puas, bila sudah diketahui atribut apa yang membuat pelanggan tidak puas diharapkan perusahaan dapat memperbaiki atribut tersebut agar lebih baik.

Berdasarkan uraian dan kondisi diatas maka, penulis tertarik untuk memilih Judul **“Analisis Kepuasan Pelanggan Bengkel Mobil di CV. Multi Vorenta Kalimalang Jakarta Timur (Studi Kasus Bulan Agustus 2007)”**



## **B. Identifikasi masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas. Masalah-masalah yang dihadapi oleh CV. Multi vorenta dapat diidentifikasi sebagai berikut:

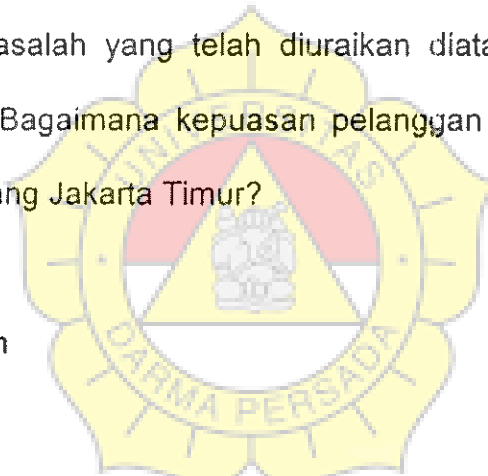
1. Semakin besarnya kebutuhan masyarakat akan transportasi dalam menunjang kegiatan sehari-harinya, sehingga banyak perusahaan yang mendirikan bengkel kendaraan bermotor.
2. Timbulnya persaingan antar perusahaan bengkel kendaraan bermotor.
3. CV. Multi Vorenta adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan pemeliharaan kendaraan bermotor roda

empat (mobil), yang mayoritas bermerk Honda dan telah beroperasi selama 15 tahun, sehingga ingin mengetahui apakah pelanggan yang datang telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

4. Perlu mengetahui atribut apa saja yang membuat pelanggan merasa puas atau tidak puas.

### **C. Perumusan masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas maka perumusan masalah ini adalah : Bagaimana kepuasan pelanggan bengkel mobil di CV. Multi Vorenta Kalimalang Jakarta Timur?



### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka tujuan yang akan diperoleh dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui kepuasan pelanggan bengkel mobil di CV. Multi Vorenta Kalimalang Jakarta Timur.

#### **2. Manfaat penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui apakah pelanggan bengkel mobil di CV Multi Vorenta telah merasa puas atau belum, sehingga CV. Multi Vorenta Kalimalang Jakarta Timur dapat melakukan perbaikan pada hal-hal yang dirasa pelanggan belum memuaskan, untuk

dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, agar semua pelanggan dapat terpuaskan.

