

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
JASA PELAYANAN
(STUDI KASUS : DI BENGKEL RESMI HONDA NUANSA
MOTOR, GALAXI BEKASI)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S-1)

Program Studi
Manajemen Pemasaran

Diajukan oleh :

Nama : Edwin Sanjaya
Nim : 03410910

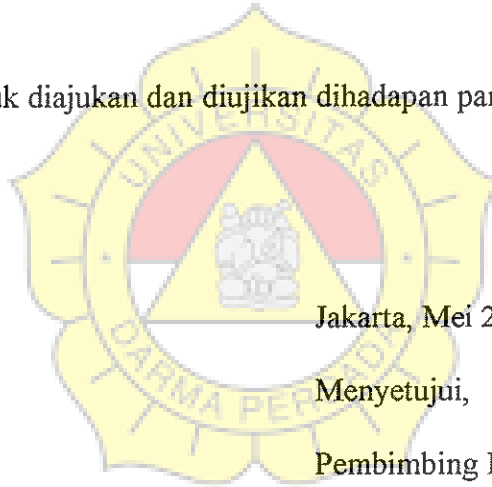


**JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2007**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Edwin Sanjaya
Nim : 03410910
Program Studi : (S-1) Ekonomi
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul skripsi : ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS JASA PELAYANAN (STUDI KASUS : DI BENGKEL RESMI HONDA NUANSA MOTOR, GALAXI BEKASI)

Telah di periksa dan disetujui, untuk diajukan dan diujikan dihadapan panitia penguji skripsi.



Jakarta, Mei 2007

Mengetahui,

Menyetujui,

Ketua Jurusan Manajemen

Pembimbing I

(Firsan Nova, SE. MM)

(Sukardi H.S, SE. MM)

Pembimbing II

(Erika T, SE. Ak. MSi)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

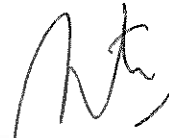
Nama : Edwin Sanjaya
Nim : 03410910
Program Studi : (S-1) Ekonomi
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah dinyatakan lulus ujian skripsi pada tanggal 12 Juli 2007 dihadapan pembimbing dan penguji dibawah ini

Pembimbing,



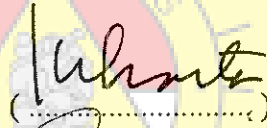
(Sukardi H.S, SE. MM)



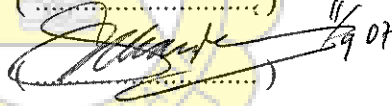
(Erika T, SE. Ak. MSi)

Tim Penguji

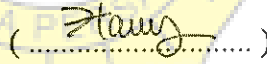
Ketua : Dr. Suharto Rahman



Anggota : Sukardi Harjo Sentono SE, MM



: Ir. Hanny Nurlatifah, MM



Jakarta, Juli 2007

Universitas Darma Persada
Program Sarjana Ekonomi (S-1)
Dekan Fakultas Ekonomi



(Drs. Fauzi Baisyir, MM)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat kasih karunianya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik walaupun penuh dengan hambatan. Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana strata satu pada fakultas ekonomi Universitas Darma Persada.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menganalisis mengenai Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Jasa Pelayanan (studi kasus : Dibengkel resmi Honda Nuansa Motor, Galaxi Bekasi)

Terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari peran serta dari berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Bapak Sukardi H.S, SE. MM selaku pembimbing materi yang telah memberikan petunjuk dan gambaran materi dalam penulisan skripsi.
2. Ibu Erika Takidah, SE. Ak. MSi selaku pembimbing teknis yang telah memberikan petunjuk dalam tehnik penulisan skripsi.
3. Bapak Firsan Nova. SE. MM selaku Ketua Jurusan Manajemen yang telah memberikan motivasi penuh dan masukan kepada penulis.
4. Seluruh Dosen dosen Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah menyumbangkan pengetahuannya kepada penulis.

5. Kedua Orang tua dan adik adikku tercinta yang selalu memberikan dukungan dan doa doanya.
6. Teman temanku terkasih Heri, Hari, Dhika, Dewi, Randis, Galih, Rijal CS, dan lain lain.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka untuk itu segala kritik dan saran akan penulis terima demi penyempurnaan kualitas penulisan selanjutnya. Dan akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca sekalian, Tuhan Yesus memberkati.



Penulis

ABSTRAK

EDWIN SANJAYA, NIM : (03410910), Judul penelitian : **Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan (studi kasus : Di bengkel resmi Honda Nuansa Motor, Galaxi Bekasi),** dibawah bimbingan Sukardi Harjo Sentono dan Erika Takidah.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen berdasarkan tingkat kepentingan dan persepsi kinerja pelayanan bengkel Nuansa Motor.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode Deskriptif kualitatif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai bagaimana kepuasan konsumen berdasarkan tingkat kepentingan dan persepsi kinerja pelayanan bengkel Nuansa Motor, maka digunakan *Importance Performance Analysis* dinilai dengan skala Likert dan dianalisis dengan Diagram Kartesius.

Hasil penelitian menunjukkan dari Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Jasa Pelayanan dibengkel Honda Nuansa Motor bahwa tingkat kesesuaian tertinggi terdapat pada indikator Lokasi yang strategis dengan hasil 108.17%, sedangkan tingkat kesesuaian yang terendah terdapat pada indikator mekanik selalu bertindak demi kepentingan konsumen dengan hasil 81.73%. Kemudian tingkat kesesuaian yang tertinggi dari lima dimensi kualitas jasa terdapat pada dimensi Tangiable dengan hasil 94.40% sedangkan tingkat kesesuaian terendahnya terdapat pada dimensi Responsiveness dengan hasil 87.24%.

ABSTRACTION

EDWIN SANJAYA, NIM : 03410910, Research title : Analysis Satisfaction of Consumer to Service Quality (case study : In formal workshop Honda Nuansa Motor, Galaxi Bekasi), under tuition of Sukardi Harjo Sentono and of Erika Takidah.

As for intention of this research is to know the satisfaction of consumer to found importance and performance service at workshop Honda Nuansa Motor.

The method used in this research is by using Descriptive method qualitative. To answer formulation of problem about how satisfaction of consumer to found importance and performance workshop service Nuansa Motor, hence used Importance Performance Analysis assessed with scale of Likert and analysed with Diagram of Kartesius.

Research result show from Analysis Satisfaction of Consumer to Service Quality in workshop Honda Nuansa Motor that storey level according to highest there are at indicator Location the strategicness with result of 108.17%, is while storey level as low there are at mechanic indicator is always act for the benefit of consumer with result of 81.73%. Then mount as highest from five dimension of quality of service there are at dimension Tangiable with result of 94.40% is while storey level according to low it there are at dimension Responsiveness with result of 87.24%.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK DAN ABSTRACTION	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Perumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Kepuasan Konsumen	7
B. Faktor – faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen	8
C. Persepsi dan Harapan Konsumen	9
D. Pengertian Kualitas Jasa	11
E. Dimensi Kualitas Jasa	13
F. Strategi Penyempurnaan Kualitas Jasa	14
G. Kerangka Pikir Penelitian	20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A.	Waktu dan Tempat Penelitian	21
B.	Jenis dan Sumber Data	21
C.	Populasi dan Sampel	22
D.	Tehnik Pengumpulan Data	22
E.	Metode Pengumpulan dan Analisis Data	23
F.	Definisi Variabel Operasional	28

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.	Gambaran Umum Bengkel Nuansa Motor	29
B.	Profil Responden	33
C.	Analisis Tingkat Kesesuaian kepuasan konsumen Berdasarkan tingkat kepentingan konsumen dan persepsi kinerja Pelayanan bengkel Nuansa Motor Galaxi, Bekasi	36
D.	Peringkat kinerja Pelayanan Bengkel Nuansa Motor berdasarkan Kepuasan Konsumen	61
E.	Peringkat kepentingan terhadap Kualitas Pelayanan Bengkel Nuansa Motor Galaxi, Bekasi	63
F.	Hasil Analisis dengan Diagram Kartesius antara Kepentingan dengan kinerja	65

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A.	Kesimpulan	69
B.	Saran	70

DAFTAR PUSTAKA	71
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I- 1	Laporan Pangsa pasar Penjualan Motor 3 merek	2
Tabel IV- 1	Profil Konsumen berdasarkan Umur	33
Tabel IV- 2	Profil Konsumen berdasarkan Pendidikan	34
Tabel IV- 3	Profil Konsumen berdasarkan Pekerjaan	35
Tabel IV- 4	Ruang tunggu yang nyaman	36
Tabel IV- 5	Fasilitas bengkel (TV, kursi, peralatan)	38
Tabel IV- 6	Lokasi yang strategis	39
Tabel IV- 7	Penampilan mekanik	41
Tabel IV- 8	Ketepatan waktu mekanik dalam pengerjaan	42
Tabel IV- 9	Pelayanan dalam menanggapi saran konsumen	44
Tabel IV- 10	Pelayanan kasir yang cepat	45
Tabel IV- 11	Kesigapan mekanik dalam menangani konsumen	47
Tabel IV- 12	Keakuratan informasi harga suku cadang motor	48
Tabel IV- 13	Keramahan para mekanik	50
Tabel IV- 14	Keahlian para mekanik	51
Tabel IV- 15	Perilaku para mekanik mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen	53
Tabel IV- 16	Kemudahan menghubungi bengkel	54
Tabel IV- 17	Perhatian mekanik kepada konsumen	56
Tabel IV- 18	Mekanik selalu bertindak demi kepentingan konsumen	57
Tabel IV- 19	Data hasil Tingkat kesesuaian antara kepentingan dengan kinerja	59
Tabel IV- 20	Peringkat kinerja pelayanan bengkel Nuansa Motor berdasarkan kepuasan konsumen	61
Tabel IV- 21	Peringkat kepentingan terhadap kualitas pelayanan bengkel Nuansa Motor Galaxi, Bekasi	63
Tabel IV- 22	Data rata-rata dari kepentingan dan kinerja	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar II- 1 Kerangka Pikir Penelitian	20
Gambar III- 1 Contoh Diagram Kartesius	26
Gambar IV- 1 Bagan struktur organisasi bengkel Nuansa Motor	32
Gambar IV- 2 Diagram Kartesius antara tingkat kepentingan dengan persepsi kinerja	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar kuesioner	72
Lampiran 2	Profil konsumen	76
Lampiran 3	Uji Validitas data tingkat kepentingan dan tingkat kinerja Konsumen	80
Lampiran 4	Hasil penilaian tingkat kepentingan responden pada indikator yang mempengaruhi kepuasan konsumen	88
Lampiran 5	Hasil penilaian tingkat kinerja responden pada indikator yang mempengaruhi kepuasan konsumen	89
Lampiran 6	Bobot nilai jawaban responden dan hasil tingkat kesesuaian	90
Lampiran 7	Lembar kegiatan penyusunan skripsi	91
Lampiran 8	Surat keterangan pelaksanaan riset di bengkel Nuansa Motor	93
Lampiran 9	Surat keterangan jumlah populasi	94
Lampiran 10	Daftar Riwayat hidup	95

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di jaman globalisasi ini, perekonomian negara masih dilanda krisis moneter. Hal ini terlihat dari melambungnya harga-harga bahan bakar minyak (BBM) yang terus meningkat yang memicu kenaikan harga-harga lainnya termasuk kenaikan harga sepeda motor. Dengan kenaikan harga bahan bakar minyak yang melambung tinggi sekarang ini membuat sebagian besar orang-orang beralih dalam hal transportasi dan mencari kendaraan yang praktis dan efisien, salah satunya yakni motor. Banyak sekali merek dan jenis motor di Indonesia misalnya Honda, Yamaha, Suzuki dan lain-lain.

Pada masa sekarang ini, ada banyak sekali orang-orang yang memilih dan menggunakan motor merek Honda. Hal ini disebabkan karena motor merek Honda memiliki banyak keunggulan dibandingkan merek motor lainnya, misalnya dalam performa mesin, desainnya, dan Honda sangat irit dalam penggunaan bahan bakar. Dan juga penjualan motor Honda masih lebih tinggi dibandingkan motor-motor lainnya. Hal ini terlihat dari penjualannya yang dikutip dari koran Republika tanggal 16 Desember 2006, mengenai data Asosiasi Industri Sepeda Motor hingga November 2006 dengan total keseluruhan penjualan sebesar 3.984.064 unit sebagai berikut pada tabel dibawah ini :

Tabel I-1, Laporan pangsa pasar penjualan motor 3 merek hingga November 2006.

Merek motor	Angka penjualan	Persentase
Honda	1.673.306 unit	42 %
Yamaha	1.354.581 unit	34 %
Suzuki	956.175 unit	24 %

Sumber : Republika 16 Desember 2006

Dilihat dari angka penjualan motor Honda, maka banyak sekali bermunculan bengkel-bengkel resmi Honda yang menawarkan kualitas jasa pelayanan untuk memenuhi kebutuhan perbaikan, *service* motor dan lain-lain. Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan bengkel motor dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas pelayanan, harga dan lain lain diantara sekian banyaknya bengkel motor lainnya.

Dalam kondisi persaingan yang ketat tersebut, hal utama yang harus diprioritaskan oleh bengkel motor adalah kepuasan konsumen agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar. Pimpinan atau manajemen bengkel harus tahu hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh para konsumen dan pimpinan berusaha untuk menghasilkan kinerja (*performance*) sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan konsumen.

Kepuasan maupun ketidakpuasan konsumen menjadi topik yang hangat dibicarakan pada tingkat nasional, industri, dan perusahaan. Kepuasan konsumen ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki konsumen, sehingga

jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan, yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Keragaman latar belakang para konsumen mendasari semua tindakan dalam memilih dimana mereka akan menggunakan jasa layanan perbaikan motornya. Hal ini menuntut semua bengkel-bengkel resmi Honda untuk berusaha memberikan jasa pelayanan dan fasilitas yang dapat memuaskan para konsumennya yang tujuannya adalah agar konsumen setia dan mau menjadi pelanggan tetap serta bersedia merekomendasikan kepada teman, kerabat dekat atau keluarga mereka.

Dalam bidang pemasaran jasa, masalah kualitas layanan memegang peranan penting dalam bisnis pendirian bengkel, karena untuk meraih banyak konsumen serta untuk menarik simpati konsumen diperlukan kualitas pelayanan yang istimewa agar dapat memuaskan konsumen dan dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen.

Ditengah ketatnya persaingan antar sesama bengkel, pimpinan jasa bengkel berlomba-lomba dalam meningkatkan dan memperbaharui kualitas pelayanannya. Hal seperti ini terus menerus dilakukan oleh manajemen bengkel untuk kelancaran dalam bisnis bengkelnya, sebab bila kualitas pelayanannya buruk maka otomatis kesetiaan konsumen akan hilang dan tentunya konsumen akan beralih atau pindah ke bengkel resmi yang lain.

Dalam hal ini bengkel Honda Nuansa Motor menyadari bahwa yang harus selalu diutamakan dalam bisnisnya adalah kualitas layanan disamping hal-hal

lainnya. Maka bagi kepuasan konsumen yang berkunjung dan menggunakan jasa layanannya, para mekanik yang ada dibengkel Nuansa Motor adalah para mekanik pilihan dan berpengalaman dalam bidang perbaikan motor. Kemudian pimpinan bengkel Nuansa Motor dalam meraih kesetiaan konsumennya selalu berupaya meningkatkan dalam hal penyediaan fasilitas-fasilitas yang diperlukan bengkel, memotivasi setiap tenaga kerjanya dan lain lain. Bengkel Nuansa Motor juga memberlakukan sistem nomor antrian dalam kegiatan melayani konsumennya. Hal ini dimaksudkan agar ketertiban dan kenyamanan konsumen dapat selalu terjaga dengan baik.

Bengkel ini menempati bangunan ruko tiga tingkat yang lantai pertamanya digunakan untuk ruang perbengkelan lalu lantai dua digunakan untuk gudang penyimpanan suku cadang motor dan lantai tiga digunakan untuk kantor. Bengkel CV. Nuansa Motor yang berkedudukan di Galaxi, Bekasi merupakan Head Office utama dan CV. Nuansa Motor memiliki dua cabang yakni di ruko Taman Harapan Baru dan di jalan H. Naman raya, Pondok Kelapa. Bengkel Nuansa Motor Galaxi buka dari hari Senin sampai hari Minggu dan memiliki hari libur yakni pada hari Jumat.

Kemudian dalam dunia pemasaran jasa, konsumen ditempatkan sebagai sentral perhatian pemasaran, oleh karena itu penelitian mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas jasa pelayanan pada bengkel resmi Honda Nuansa Motor yang dipilih oleh penulis sangat penting untuk diteliti sehingga dapat membantu bengkel Nuansa Motor untuk mengetahui harapan konsumen dan

pelayanan seperti apa yang diinginkan oleh konsumennya supaya dapat meningkatkan kualitas layanan jasa perbaikan motor.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diidentifikasi beberapa masalah yakni sebagai berikut :

1. Persaingan yang ketat antar bengkel dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen.
2. Adanya harapan konsumen yang beraneka ragam dalam hal kualitas layanan bengkel.
3. Bengkel resmi Honda dituntut untuk berusaha memberikan jasa layanan yang dapat memuaskan konsumen.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan, yakni Bagaimana kepuasan konsumen berdasarkan Tingkat kepentingan dan Persepsi kinerja pelayanan bengkel Nuansa Motor?

D. Tujuan penelitian

Berdasarkan uraian yang ada, maka tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui kepuasan konsumen berdasarkan Tingkat kepentingan dan Persepsi kinerja pelayanan bengkel Nuansa Motor.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari tujuan penelitian diatas, dapat diketahui beberapa manfaat yakni sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang berguna bagi bengkel resmi Honda Nuansa Motor dalam rangka penyempurnaan pemenuhan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan atribut yang kinerjanya belum memuaskan.
2. Sebagai acuan dan bahan masukan bagi para pembaca dalam melakukan penelitian lebih lanjut.

