

“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA BENGKEL STUDI KASUS

PT. MENTARI ALAM SEMESTA AHASS 2788”

SKRIPSI

Nama : SEPTIAN PATRIA PERKASA
NIM : 43108010032



FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2012

“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA BENGKEL STUDI KASUS

PT. MENTARI ALAM SEMESTA AHASS 2788”

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : SEPTIAN PATRIA PERKASA
NIM : 43108010032



FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2012

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SEPTIAN PATRIA PERKASA

NIM : 43108010032

Program Studi : Manajemen – Strata 1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, September 2011

(SEPTIAN PATRIA PERKASA)

NIM : 43108010032

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Septian Patria Perkasa

NIM : 43108010032

Program Studi : Manajemen S1

Judul Skripsi : **Analisis kualitas pelayanan jasa bengkel studi kasus PT. MENTARI ALAM SEMESTA AHASS 2788**

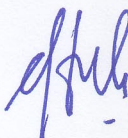
Tanggal Lulus Ujian : 19 maret 2012

Disahkan oleh :

Pembimbing Skripsi


(Tafiprios, SE., M.M)

Dekan


(Dr. Wiwik Utami, Ak., MS)

Ketua Program Studi Manajemen - S1


(H. Arief Bowo Prayoga K., S.E., M.M)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Bengkel studi kasus PT. MENTARI ALAM
SEMESTA (HONDA AHASS 2788)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Septian Patria Perkasa

43108010032

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 19 maret 2012

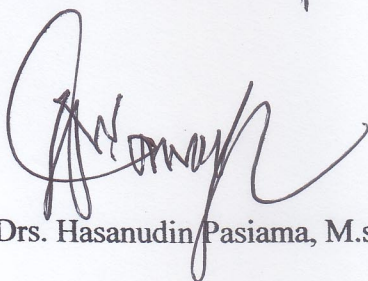
Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



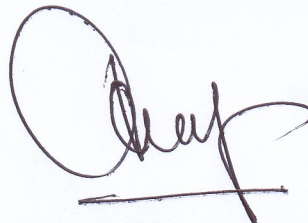
(Tafiprios, SE, MM)

Anggota Dewan Penguji



(Drs. Hasanudin/Pasiama, M.si)

Anggota Dewan Penguji



(Dr. Cecep Winata, M.si)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.

Dengan segala kemampuan dan keterbatasan yang ada, penulis berupaya untuk menghimpun data dan informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan skripsi ini. Namun manusia tidak luput dari kesalahan, sehingga penulis pun menyadari bahwasanya penulisan skripsi ini jauh dari sempurna. Untuk itu penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya dan akan terus berupaya untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan.

Skripsi ini bertujuan untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi Universitas Mercu Buana. Adapun Judul proposal skripsi ini adalah “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA BENGKEL STUDI KASUS PT. MENTARI ALAM SEMESTA AHASS 2788”

Terwujudnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak berupa bimbingan, petunjuk, dan dukungan serta fasilitas yang memperlancar penyelesaian tugas ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, M.M. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.

2. Ibu Dr. Wiwik Utami, Ak, MS Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak H. Arief Bowo Prayoga K., S.E., M.M Selaku Ketua Program studi Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Tafiprios, SE, MM Selaku Dosen Pembimbing Pembimbing Skripsi yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan yang bermanfaat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Kepada Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada saya
6. Orang tua tercinta, Bapak Misrun dan Ibu Haryati yang membesarkan saya serta selalu memberikan kasih sayang dan doa.
7. Kakak saya tercinta Runy Jiwa yang sudah memberikan semangat dan memberi motivasi.
8. Seluruh rekan-rekan manajemen S1 angkatan 2008, terima kasih dan semoga sukses selalu dalam meraih segala impian
9. Kepada teman-teman NMC (Nationality Motor Club) yang telah berperan menghibur dan menghilangkan rasa jenuh dan lelah atas aktifitas saya.
10. Kepada bang ajis yang sudah membantu dan memberikan saran serta motivasi untuk saya.

Bagi pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu dan telah memberikan bantuan yang sangat berarti, penulis ucapkan banyak terima kasih. Dengan segala keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki, penulis

menyadari bahwa penyusunan tugas ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati.

Jakarta, 09 September 2011

Penulis

Septian Patria Perkasa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	6
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Pengertian Manajemen Operasional.....	8
2.2. Jasa.....	9
2.2.1. Pengertian Jasa.....	9
2.2.2. Karakteristik Jasa.....	10
2.2.3. Kualitas Jasa.....	12
2.2.4. Model Kualitas Jasa.....	14
2.3. Pelayanan.....	19
2.3.1. Definisi Pelayanan.....	19
2.4. Pelanggan.....	21

	2.4.1. Definisi Pelanggan.....	21
	2.4.2. Kepuasan Pelanggan.....	23
	2.4.3. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	31
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
	3.1. Objek Peneletian.....	33
	3.1.1. Sejarah Perusahaan.....	33
	3.2. Desain Penelitian.....	35
	3.3. Kerangka Berpikir.....	36
	3.4. Variabel dan Skala Pengukuran.....	37
	3.5. Definisi Operasi Variabel.....	42
	3.6. Metode Pengumpulan Data.....	44
	3.7. Populasi dan Sampel.....	46
	3.8. Metode Analisis Data.....	47
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
	4.1. Identitas Responden.....	51
	4.2. Tingkat Kesesuaian Antara Keinginan Responden dan Kinerja Perusahaan.....	55
	4.3. Interpretasi Diagram Kartesius.....	87
BAB V	KESIMPULAN dan SARAN	
	5.1. Kesimpulan.....	91
	5.2. Saran.....	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 4.1 Responden Menurut Golongan Umur.....	51
Tabel 4.2 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.3 Responden Menurut Pendidikan.....	52
Tabel 4.4 Responden Menurut Pekerjaan.....	53
Tabel 4.5 Responden Menurut Penghasilan.....	53
Tabel 4.6 Tingkat kepentingan responden terhadap Fasilitas ruang menunggu sudah di katakan nyaman.....	56
Tabel 4.7 Penilaian responden terhadap kinerja Fasilitas ruang menunggu sudah di katakan nyaman.....	57
Tabel 4.8 Tingkat kepentingan responden terhadap perusahaan selalu menjaga kebersihan bengkel.....	58
Tabel 4.9 Penilaian responden terhadap kinerja perusahaan selalu menjaga kebersihan bengkel.....	58
Tabel 4.10 Tingkat kepentingan responden terhadap Para karyawan AHASS 2788 selalu menjaga penampilannya (bersih dan rapi).....	59

Tabel 4.11	Penilaian responden terhadap kinerja Para karyawan AHASS 2788 selalu menjaga penampilannya (bersih dan rapi).....	60
Tabel 4.12	Tingkat kepentingan responden terhadap Lokasi bengkel yang mudah di jangkau (lokasi strategis).....	61
Tabel 4.13	Penilaian responden terhadap kinerja Lokasi bengkel yang mudah di jangkau (lokasi strategis).....	61
Tabel 4.14	Tingkat kepentingan responden terhadap karyawan selalu bersikap ramah terhadap pelanggan.....	62
Tabel 4.15	Penilaian responden terhadap kinerja karyawan selalu bersikap ramah terhadap pelanggan.....	63
Tabel 4.16	Tingkat kepentingan responden Perusahaan memberikan perhatian ekstra kepada pelanggan yang memberikan kritik dan saran	64
Tabel 4.17	Penilaian responden terhadap kinerja Perusahaan memberikan perhatian ekstra kepada pelanggan yang memberikan kritik dan saran	64
Tabel 4.18	Tingkat kepentingan responden Perusahaan selalu berusaha mempunyai reputasi yang baik dimata pelanggan.....	65

Tabel 4.19	Penilaian responden terhadap kinerja Perusahaan selalu berusaha mempunyai reputasi yang baik dimata pelanggan	66
Tabel 4.20	Tingkat kepentingan responden Perusahaan menyediakan bahan bacaan (koran/majalah) agar pelanggan merasa tidak jenuh selama menunggu kendaraannya selesai diperbaiki	67
Tabel 4.21	Penilaian responden terhadap kinerja Perusahaan menyediakan bahan bacaan (koran/majalah) agar pelanggan merasa tidak jenuh selama menunggu kendaraannya selesai diperbaiki	67
Tabel 4.22	Tingkat kepentingan responden ketersediaan kotak kritik dan saran yang mudah dilihat dan mudah dijangkau	68
Tabel 4.23	Penilaian responden terhadap kinerja ketersediaan kotak kritik dan saran yang mudah dilihat dan mudah dijangkau	69
Tabel 4.24	Tingkat kepentingan responden Pelayanan atas keluhan pelanggan yang memuaskan	70
Tabel 4.25	Penilaian responden terhadap Pelayanan atas keluhan pelanggan yang memuaskan	70
Tabel 4.26	Tingkat kepentingan responden Karyawan selalu memberikan saran baik untuk kendaraan anda yang sedang bermasalah	71

Tabel 4.27	Penilaian responden terhadap Karyawan selalu memberikan saran baik untuk kendaraan anda yang sedang bermasalah	72
Tabel 4.28	Tingkat kepentingan responden setiap karyawan selalu memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan atas jasa yang telah dilakukan	73
Tabel 4.29	Penilaian responden terhadap karyawan selalu memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan atas jasa yang telah dilakukan	73
Tabel 4.30	Tingkat kepentingan responden setiap karyawan selalu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan atas jasa yang mereka berikan	74
Tabel 4.31	Penilaian responden terhadap karyawan selalu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan atas jasa yang mereka berikan	75
Tabel 4.32	Tingkat kepentingan responden Kejelasan atas informasi jasa yang diberikan	76
Tabel 4.33	Penilaian responden terhadap Kejelasan atas informasi jasa yang diberikan	76

Tabel 4.34	Tingkat kepentingan responden Perusahaan selalu memberikan rasa aman dan nyaman atas tindak kejahatan kepada pelanggannya.....	77
Tabel 4.35	Penilaian responden terhadap Perusahaan selalu memberikan rasa aman dan nyaman atas tindak kejahatan kepada pelanggannya.....	78
Tabel 4.36	Tingkat kepentingan responden Hasil service kendaraan bermotor sudah baik.....	79
Tabel 4.37	Penilaian responden terhadap Hasil service kendaraan bermotor sudah baik.....	79
Tabel 4.38	Tingkat kepentingan responden Keaslian spare parts sepeda bermotor terjamin.....	80
Tabel 4.39	Penilaian responden terhadap Keaslian spare parts sepeda bermotor terjamin.....	81
Tabel 4.40	Tingkat kepentingan responden Pengetahuan karyawan atas jasa sudah baik.....	82
Tabel 4.41	Penilaian responden terhadap Pengetahuan karyawan atas jasa sudah baik.....	82

-

Tabel 4.42 Perhitungan Rata-rata Penilaian Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan Dalam Indikator Kuesioner yang Mempengaruhi Pelanggan Bengkel Resmi HONDA AHASS 2788 pada PT. MENTARI ALAM SEMESTA.....	83
--	----

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1 Model Kualitas Jasa (Gap model).....	17
Gambar 2 Kepuasan pelanggan.....	25
Gambar 3 Quadrant Analysis.....	30
Gambar 4 Kerangka berpikir.....	36
Gambar 5 Diagram Kartesius.....	49
Gambar 6 Diagram kartesius kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa bengkel study kasus PT. MENTARI ALAM SEMESTA AHASS 2788.....	86