

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA KUALITAS PELAYANAN
BENGKEL PT. CAKRAWALA AUTOMOTIF RABHASA
(MERCEDES-Benz)-Kuningan**

SKRIPSI

Nama : Muhamad Fikri

NIM : 43108010092



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2012

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA KUALITAS PELAYANAN
BENGKEL PT. CAKRAWALA AUTOMOTIF RABHASA
(MERCEDES-Benz)-Kuningan**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : Muhamad Fikri

NIM : 43108010092



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2012

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhamed Fikri
NIM : 43108010092
Program Studi : Manajemen Pemasaran

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 plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Juli 2012



Muhamad Fikri
NIM : 43108010092

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhamad Fikri
NIM : 43108010092
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Analais Kepuasan Pelanggan Pada Kualitas Pelayanan
Bengkel PT. Cakrawala Automotif Rabhasa
(Mercedes-Benz)-KuningaN
Tanggal Lulus Ujian : 9/8/22

Disahkan oleh :

Pembimbing Skripsi


(Priyono, SE.,MM)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


(Dr. Wiwik Utami., Ak., M.S)

Ketua Program Studi Manajemen-S1


(H. Arief Bowo Prayoga K.,SE.,MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Analais Kcpuasan Pelanggan Pada Kualitas Pelayanan
Bengkel PT. Cakrawala Automotif Rabhasa (Mercedes-Benz)-
Kuningan

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

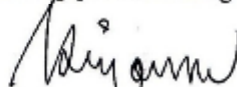
Muhamad Fikri

43108010092

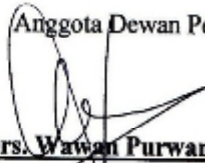
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 09, Maret 2022

Susunan Dewan Penguji

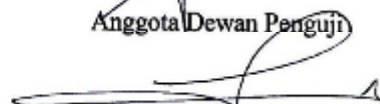
Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi


Priyono, SE.,MM

Anggota Dewan Penguji


Drs. Wawan Purwanto.,MM

Anggota Dewan Penguji


Yuhasril, SE.,MM

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, berkat karunia-Nya sehingga dengan segala kemampuan dan segenap tenaga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik yang berjudul **Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Kualitas Pelayanan Bengkel PT. Cakrawala Automotif Rabhasa (Mercedes-Benz)-Kuningan**. Adapun penyusunan skripsi ini lebih lanjut untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam meraih gelar Sarjana Strata 1 (S1).

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itulah dalam kesempatan ini penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Dr. Ir Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Wiwik Utami, Ak. MS selaku dekan Fakultas Ekonomi Univrsitas Mercu Buana.
3. H. Arief Bowo Prayogo SE, MM. Selaku ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Priyono SE, MM Selaku pembimbing skripsi saya, saya mengucapkan banyak terima kasih atas segala bimbingan serta ilmu yang diberikan dan kesabaran selama membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Tafiprios SE.MM. selaku pembimbing akademik, saya mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan dan nasehatnya penulis selama kuliah.

6. Terima kasih untuk seluruh keluargaku terutama orang tuaku yang tidak pernah lelah memberikan doa dan dukunganya kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Terima kasih untuk pacarku Lea Agustin yang selalu memberikan dukunganya kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Terima kasih untuk sahabat-sahabat terbaikku Danny, Ryan, Shahab, Apri yang tidak bosan-bosan membantu dan mengingatkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Terima kasih untuk seluruh angkatan manajemen 2008 yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh pihak yang telah membantu namun tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Tanpa dukungan doa, kesabaran, dan semangat yang kalian berikan kepada penulis, penulisan skripsi ini tidak dapat berjalan dengan lancar sampai sekarang ini. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 09 Juli 2012

Muhamad Fikri

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI	4
2.1 Pengertian Pemasaran Dan Manajemen Pemasaran	4
2.1.1 Pengertian Pemasaran	4
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	5
2.2 Kepuasan Pelanggan	7
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	7
2.2.2 Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan	8
2.2.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan	9
2.3 Desain Layanan Konsumen	11

2.4	Pengertian Jasa	12
2.5	Karakteristik jasa	13
2.6	Penelitian Terdahulu	15
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1	Gambaran Umum Perusahaan	18
3.1.1	Lokasi Penelitian	18
3.1.2	Sejarah Singkat Perusahaan	18
3.1.3	Kegiatan Perusahaan	19
3.2	Populasi, Sampel Penelitian, dan Teknik Sampling	19
3.2.1	Populasi	19
3.2.2	Sampel Penelitian	20
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	22
3.3	Pengukuran Variabel	22
3.3.1	Definisi Operasional	22
3.3.2	Skala Pengukuran Variabel	24
3.4	Sumber Data	25
3.5	Metode Pengumpulan Data	25
3.6	Metode Analisis Data	25
BAB IV	HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	30
4.1	Analisis Data Responden	30
4.2	Analisis Tingkat Pelayanan dan Analisis Tingkat harapan	

pelanggan	34
4.2.1 Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	34
4.2.2 Keandalan (<i>Reliability</i>)	42
4.2.3 Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	46
4.2.4 Jaminan (<i>Assurance</i>)	50
4.2.5 Empati (<i>Emphaty</i>)	56
4.3 Diagram Kartesius	62
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	 70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	74
 DAFTAR PUSTAKA	 76
 LAMPIRAN	
Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	78
Lampiran 2 : Hasil Kuesioner	83
Lampiran 3 : Uji Validitas	91
Lampiran 4 : Uji Reliabilitas	97

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	23
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	31
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pelanggan	32
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Hubungan dengan kendaraan	32
Tabel 4.5	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja (Fasilitas bengkel lengkap dan perlengkapan bengkel berteknologi tinggi)	34
Tabel 4.6	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Harapan (Fasilitas bengkel lengkap dan perlengkapan bengkel berteknologi tinggi)	35
Tabel 4.7	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja (Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu.....	36
Tabel 4.8	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Harapan (Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu)	37
Tabel 4.9	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja (Lokasi bengkel mudah di jangkau dan strategis)	38
Tabel 4.10	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Harapan (Lokasi bengkel mudah di jangkau dan strategis)	39

Tabel 4.11	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja (Mudahnya mencari tempat parkir)	40
Tabel 4.12	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Harapan (Mudahnya mencari tempat parkir)	41
Tabel 4.13	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja (Keterampilan para montir dalam memperbaiki kendaraan) ...	42
Tabel 4.14	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Harapan (Keterampilan para montir dalam memperbaiki kendaraan) ...	43
Tabel 4.15	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja (Teratur sistem antrian bengkel)	44
Tabel 4.16	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Harapan (Teratur sistem antrian bengkel)	45
Tabel 4.17	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja (Pelayanan petugas administrasi ramah dan sopan terhadap pelanggan)	46
Tabel 4.18	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Harapan (Pelayanan petugas administrasi ramah dan sopan terhadap pelanggan)	47
Tabel 4.19	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja (Montir cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan, dan menghadapi masalah yang timbul)	48

Tabel 4.20	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Harapan (Montir cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan, dan menghadapi masalah yang timbul)	49
Tabel 4.21	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja (Kondisi kendaraan setelah selesai perawatan atau perbaikan sesuai dengan permintaan pelanggan)	50
Tabel 4.22	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Harapan (Kondisi kendaraan setelah selesai perawatan atau perbaikan sesuai dengan permintaan pelanggan)	51
Tabel 4.23	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja (Ketepatan waktu penyerahan kendaraan setelah selesai servis sesuai dengan waktu yang dijanjikan)	52
Tabel 4.24	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Harapan (Ketepatan waktu penyerahan kendaraan setelah selesai servis sesuai dengan waktu yang dijanjikan)	53
Tabel 4.25	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja (Garansi yang diberikan setelah servis)	54
Tabel 4.26	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Harapan (Garansi yang diberikan setelah servis)	55
Tabel 4.27	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja (Penjelasan uraian perawatan dan perbaikan yang akan dikeluarkan serta biaya yang diperlukan)	56

Tabel 4.28	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Harapan (Penjelasan uraian perawatan dan perbaikan yang akan dikeluarkan serta biaya yang diperlukan)	57
Tabel 4.29	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja (Montir mendengarkan dengan baik pelayanan servis yang diminta oleh pelanggan)	58
Tabel 4.30	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Harapan (Montir mendengarkan dengan baik pelayanan servis yang diminta oleh pelanggan)	59
Tabel 4.31	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja (Montir memberikan pelayanan yang sama kepada semua pelanggan)	60
Tabel 4.32	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Harapan (Montir memberikan pelayanan yang sama kepada semua pelanggan)	61
Tabel 4.33	Perhitungan Rata-Rata Penilaian Kepentingan dan Penilaian Harapan Pelanggan	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Gambar Diagram Kartesius	28
Gambar 4.1	Diagram Kartesius	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	78
Lampiran 2 : Hasil Kuesioner	83
Lampiran 3 : Uji Validitas	91
Lampiran 4 : Uji Reliabilitas	97