

Universitas Mercu Buana	
UNIVERSITAS MERCU BUANA	
Jember	
Sifat:	S
Tanggal:	26/5/15
No. Reg. 1:	T14152087
2:	TM/51/15/203



MERCU BUANA

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BENGKEL NISSAN
TB SIMATUPANG TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PELANGGAN**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen**

Oleh :

**SUGANDI
55111120235**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
2014**

ABSTRAK

Tesis ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh bengkel Nissan TB Simatupang serta untuk menganalisis sampai sejauh mana kesesuaian antara tingkat kepentingan pelayanan menurut pelanggan dengan kinerja yang telah dilakukan. Kinerja yang dianggap baik berarti memuaskan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui studi pustaka, observasi, interview dan kuesioner. Untuk mengetahui gap antara persepsi dengan harapan pelanggan, maka digunakan metode ServQual. Sedangkan untuk menjawab perumusan masalah sampai sejauh mana tingkat kepentingan pelanggan terhadap kinerja perusahaan, maka digunakan metode *Importance Performance Analysis*. Dari hasil penulisan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan pelanggannya dan ketuntasan dari pekerjaan yang dilakukan serta kewajaran harga perbaikan kendaraan merupakan faktor prioritas utama yang harus dilaksanakan sesuai harapan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

This thesis aim to measure the quality of services provided by the workshop Nissan TB Simatupang and to analyze the extent to which the correspondence between levels of service according to the customer's expectations with the work done. Performance is considered a good means satisfactory. The methode used in this research is descriptive qualitative analysis methode of data collection through literature review, observation, interviews, and questionnaires. To find out the gap between perception and expectations of the customers used ServQual Method. As for answering the problem formulation to what extent the level of customer satisfaction of the company, then used the methode of Importance Performance Analysis. From the result of the writing it can be seen that the quality of service provided does not meet the expectations of its customer and the thoroughness of the work of services performed and the reasonableness of the price or cost of the services is the top priority factor that must be implemented according customer's expectation.

Keywords: Quality of Services, Level of Customer Satisfaction.

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Bengkel Nissan TB Simatupang
Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan
Bentuk Tesis : Deskriptif Kualitatif
N a m a : Sugandi
N.I.M : 55111120235
Program : Magister Manajemen
Tanggal : 25 Januari 2014

Pembimbing Utama



(Ir. Dana Santoso, M. Eng. Sc. Ph.D)

Mengetahui

Direktur Program Pasca Sarjana



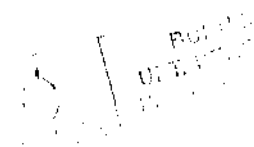
(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Mengesahkan

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Augustina Kurniasih, ME)



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Bengkel Nissan TB Simatupang
Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan

Bentuk Tesis : Deskriptif Kualitatif

N a m a : Sugandi

N.I.M : 55111120235


Program : Magister Manajemen

Tanggal : 25 Januari 2014

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan sebagai karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 25 Januari 2014


METERAI
TEMPEL
KEMENTERIAN RI
20
04330ACF041217709
TANDA PENCAPAIAN
6000
DJP

[Sugandi]

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Analisis Kualitas Pelayanan Bengkel Nissan TB Simatupang terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada : Ir. Dana Santoso, M. Eng. Sc. Ph.D., sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.

Penulis juga berterima kasih kepada Dr. Edyanto Sitorus. SPi. MMA, selaku penguji pada Seminar Proposal, Dr. Aries Susanty, ST., MT, selaku penguji pada Ujian Tesis, Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas. Tak lupa penulis berterimakasih kepada Ketua Program Studi Magsiter Manajemen, Dr. Augustina Kurniasih, ME. Demikian juga penulis menyampaikan terimakasih kepada seluruh dosen dan staf

administrasi Prodi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua dan istri tercinta, yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam pengembangan industri otomotif di tanah air, khususnya perbengkelan.

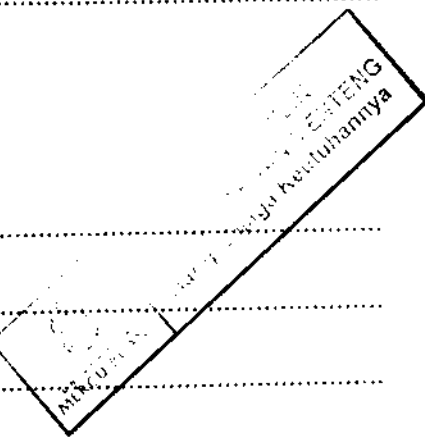
Penyusun

(Sugandi)

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Rumusan Masalah.....	4
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Perusahaan.....	6
2.2. Ruang Lingkup.....	8
2.3. Sumber Daya.....	10

2.4. Tantangan Bisnis.....	12
2.5. Proses Bisnis	12
BAB III KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
3.1. Kajian Teori	13
3.1.1. Metode <i>ServQual</i>	15
3.1.2. Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	20
3.1.3. <i>Cause Effect Diagram</i>	23
3.2. Penelitian Terdahulu	25
3.3. Kerangka Pikir	32
BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1. Jenis Desain Penelitian.....	34
4.2. Ruang Lingkup.....	34
4.3. Lokasi Penelitian.....	37
4.4. Pendekatan Penelitian	38
4.5. Variabel atau Dimensi Penelitian.....	38
4.5.1. Definisi Konsep	39
4.5.2. Definisi Operasioanal	39
4.5.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	42
4.5.4. Teknik Pengumpulan Data	44
4.5.5. Jenis dan Sumber Data	44
4.5.6. Validitas (<i>Validity</i>)	44



4.5.7. Keandalan/ Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	49
4.5.8. Teknik Analisis Data	53
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	58
5.2. Hasil Penelitian	58
5.2.1. Penyajian Data	58
5.2.2. Analisis Data	60
5.2.2.1. Analisis Keandalan Pelayanan	60
5.2.2.2. Analisis Keresponsifan	62
5.2.2.3. Analisis Keyakinan	65
5.2.2.4. Analisis Empati	68
5.2.2.5. Analisis Berwujud	70
5.2.2.6. Metode <i>ServQual</i>	73
5.2.2.7. Metode <i>IPA</i> , Diagram Kartesius	74
5.2.2.8. <i>Cause Effect Methode</i>	76
5.3. Pembahasan Hasil Penelitian	80
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	85
6.2. Saran	88
6.3. Saran Bagi Penelitian Lebih Lanjut	88

BUKU INI MILIK
PERPUSTAKAAN MENTENG
Harap Dijaga Keutuhannya



DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	93
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	115

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 2.	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	38
Tabel 3.	Penentuan Ukuran Sampel.....	43
Tabel 4.	Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan Pelanggan	47
Tabel 5.	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kinerja Perusahaan	48
Tabel 6.	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Harapan Pelanggan.....	51
Tabel 7.	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kinerja Perusahaan	52
Tabel 8.	Operasional Variabel Penelitian.....	59
Tabel 9.	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Ketuntasan dari Pekerjaan yang dilakukan.....	60
Tabel 10.	Penilaian Responden terhadap Ketuntasan dari Pekerjaan yang dilakukan.....	61
Tabel 11.	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kebersihan Kendaraan saat dikembalikan.....	62
Tabel 12.	Penilaian Responden terhadap Kebersihan Kendaraan saat dikembalikan.....	62
Tabel 13.	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kemampuan <i>Service Advisor</i> dalam Memberikan Pelayanan yang Cepat Tanggap.....	63
Tabel 14.	Penilaian Responden terhadap Kemampuan <i>Service</i>	

	<i>Advisor</i> dalam Memberikan Pelayanan yang Cepat Tanggap.....	63
Tabel 15.	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kecepatan dalam Proses Pengambilan Kendaraan.....	64
Tabel 16.	Penilaian Responden terhadap Kecepatan dalam Proses Pengambilan Kendaraan.....	65
Tabel 17.	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kewajaran Harga.....	66
Tabel 18.	Penilaian Responden terhadap Kewajaran Harga.....	66
Tabel 19.	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kesopanan dan Keramahan <i>Service Advisor</i>	67
Tabel 20.	Penilaian Responden terhadap Kesopanan dan Keramahan <i>Service Advisor</i>	67
Tabel 21.	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Waktu Operasional Bengkel.....	68
Tabel 22.	Penilaian Responden terhadap Waktu Operasional Bengkel.....	69
Tabel 23.	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kemudahan dalam Mengatur Jadwal Kunjungan.....	70
Tabel 24.	Penilaian Responden terhadap Kemudahan dalam Mengatur Jadwal Kunjungan.....	70
Tabel 25.	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kebersihan	

	Tempat Bengkel.....	71
Tabel 26.	Penilaian Responden terhadap Kebersihan Tempat Bengkel.....	71
Tabel 27.	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kenyamanan Area Tempat Tunggu.....	72
Tabel 28.	Penilaian Responden terhadap Kenyamanan Area Tempat Tunggu.....	72
Tabel 29.	Analisis Gap antara Persepsi dan Harapan Pelanggan Bengkel Nissan TB Simatupang dengan Metode <i>ServQual</i>	73
Tabel 30.	Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kepentingan pada Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelanggan Bengkel Nissan TB Simatupang.....	75
Tabel 31.	Tabel 5 <i>Why's</i> Analisis Usulan Perbaikan Faktor Kewajaran Harga.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	<i>Customer Satisfaction Index 2005</i>	1
Gambar 2.	<i>Customer Satisfaction Index 2012</i>	2
Gambar 3.	Peringkat <i>CSI</i> Bengkel Nissan TB Simatupang 2013	3
Gambar 4.	Struktur Organisasi PT Wahana Wirawan	11
Gambar 5.	Konsep Model Kualitas pelayanan	20
Gambar 6.	<i>Importance Performance Matrix</i>	21
Gambar 7.	<i>Cause Effect Diagram</i>	25
Gambar 8.	Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 9.	<i>ServQual Method</i>	35
Gambar 10.	<i>Importance Performance Analysis Method</i>	36
Gambar 11.	Peta Lokasi Nissan TB Simatupang.....	37
Gambar 12.	Diagram Kartesius.....	56
Gambar 13.	Diagram Kartesius dari Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Bengkel Nissan TB Simatupang.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Bentuk Kuesioner	93
Lampiran 2.	Hasil Kuesioner Kenyamanan Area Tunggu (1-50 kuesioner).....	94
Lampiran 3.	Hasil Kuesioner Kenyamanan Area Tunggu (51-100 kuesioner)	95
Lampiran 4.	Hasil Kuesioner Kebersihan Tempat Bengkel (1-50 kuesioner)	96
Lampiran 5.	Hasil Kuesioner Kebersihan Tempat Bengkel (51-100 kuesiner)	97
Lampiran 6.	Hasil Kuesioner Kebersihan Kendaraan saat Dikembalikan (1-50 kuesioner).....	98
Lampiran 7.	Hasil Kuesioner Kebersihan Kendaraan saat Dikembalikan (51-100 kuesioner).....	99
Lampiran 8.	Hasil Kuesioner Ketuntasan dari Pekerjaan yang Dilakukan (1-50 kuesioner).....	100
Lampiran 9.	Hasil Kuesioner Ketuntasan dari Pekerjaan yang Dilakukan (51-100 kuesioner).....	101
Lampiran 10.	Hasil Kuesioner Waktu untuk Proses Pengambilan Kendaraan (1-50 kuesioner).....	102
Lampiran 11.	Hasil Kuesioner Waktu untuk Proses Pengambilan Kendaraan (51-100 kuesioner).....	103