

# SKRIPSI

FRANSISCA DIAN PAMITRA

## ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA BENGKEL ABC-AHASS SURABAYA



No. INDUK	3648/05
TGL TITIK	2 Mei 2005
	FE-m
LOKUS	FE-m Pam a-1
KE	1 (SATU)

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA

2004

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN

PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA BENGKEL ABC-AHASS

SURABAYA

SKRIPSI

Ini diajukan kepada

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

untuk memenuhi sebagian persyaratan

memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

OLEH:

FRANSISCA DIAN PAMITRA

3103099206

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

AGUSTUS 2004

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan  
Pelanggan Pada Pengguna jasa  
Bengkel ABC-AHASS SURABAYA**

Oleh

Fransisca Dian P

3103099206

TELAH DISETUJUI DAN DI TERIMA DENGAN BAIK OLEH .....

PEMBIMBING, Drs ARINI, SE, MM TANGGAL.....

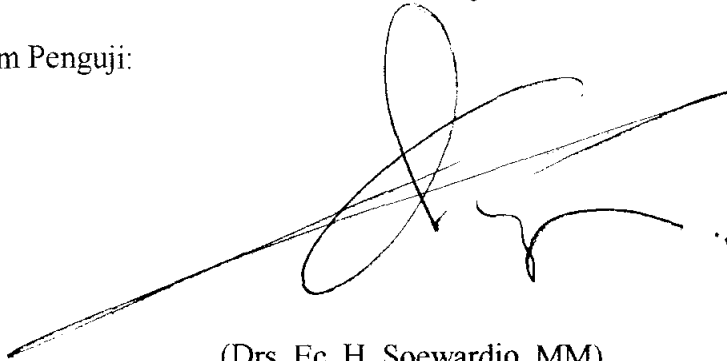


## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : Fransisca Dian Pamitra NRP 3103099206

Telah diuji pada tanggal 13 Juli 2004 Dan dinyatakan LULUS oleh

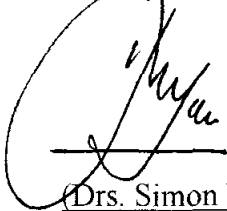
Ketua Tim Penguji:



(Drs. Ec. H. Soewardjo, MM)

Mengetahui:

Dekan,



(Drs. Simon Hariyanto, Ak)

Ketua Jurusan,



(Drs. Ec. N. Agus Sunaryanto, MM)

## KATA PENGANTAR

Kasih-Nya yang sedemikian besar telah memperkenankan saya untuk menyelesaikan skripsi. Puji syukur saya panjatkan kepada-Nya atas karunia yang di curahkan dari waktu ke waktu. Sesuai dengan judulnya, skripsi ini ditujukan untuk mengantarkan pembaca mengetahui dan memahami pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa bengkel dan apakah atribut-atribut yang menunjang proses penyampaian jasa layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan . Tak lupa saya ucapkan banyak terima kasih terhadap rekan-rekan yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini sampai proses akhir selesai dan tak lupa ucapan terima kasih saya tujukan kepada :

1. Dekan Fakultas Ekonomi Drs. Simon Haryanto, Ak
2. Ketua Jurusan Ekonomi Manajemen Drs. Ec. N Agus Sunaryanto, MM
3. Dosen pembimbing Arini, SE., MM atas bimbingan, kesempatan dan waktu yang telah diluangkan untuk membimbing saya selama proses penyelesaian skripsi.
4. Pemilik dan karyawan Bengkel ABC Motor AHASS – HONDA Bendul Merisi Surabaya yang memperbolehkan saya melakukan penelitian dan mencari informai yang saya butuhkan.

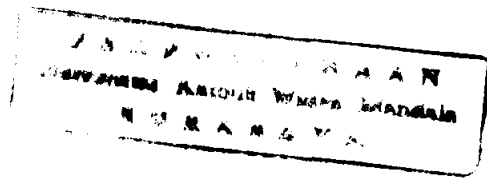
Tak lupa kepada orang tua saya, teman-teman yang mendukung dan memberi semangat, tak lupa pacar saya tercinta yang selalu mendampingi, menyemangati dalam suka dan duka selama proses penyelesaian skripsi. Beserta pula teman-

teman saya yang sudi memberikan bantuan berupa pinjaman buku-buku ataupun saran yang berguna dalam proses pengerjaan skripsi sampai selesai.

Oleh karena mungkin kurang lengkapnya penyelesaian skripsi ini maka sangat saya harapkan kritik – kritik dari siapapun yang sifatnya membangun.

Surabaya, 23 Januari 2004

Penulis



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
ABSTRAKSI	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Sistematika Skripsi	6
BAB 2 TIJAUAN KEPUSTAKAAN	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori	9
2.2.1. Konsep Jasa	10
2.2.1.1. Definisi Jasa	10
2.2.1.2. Klasifikasi Jasa	11
2.2.1.3. Karakteristik Jasa	14
2.2.2. Kualitas Pelayanan	15
2.2.3. Pengertian Kualitas Jasa	16
2.2.3.1. Pemasaran Jasa	17
2.2.3.2. Komponen Kualitas	18
2.2.3.3. Pengukuran Kualitas	20
2.2.4. Kepuasan Pelanggan	22
2.2.4.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen	26
2.3. Hipotesis	29

BAB 3 METODE PENELITIAN	30
3.1. Desain Penelitian	30
3.2. Identifikasi Variabel	30
3.3. Definisi Operasional	31
3.4. Jenis dan Sumber Data	33
3.4.1. Jenis Data	33
3.4.2. Sumber Data	34
3.5. Pengukuran Data	34
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data	35
3.7. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	35
3.8. Teknik Analisis Data	36
3.9. Prosedur Perhitungan Hipotesis	39
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	42
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	42
4.2. Deskripsi Data	44
4.3. Analisis Data	46
4.3.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	46
4.3.2. Analisis Regresi Linier Berganda	47
4.3.3. Analisis Korelasi Berganda	48
4.3.3.1. Analisis Koefisien Determinasi	48
4.3.3.2. Analisis koefisien Korelasi Berganda	49
4.4. Pengujian Hipotesis	49
4.4.1. Uji signifikansi Pengaruh Variabel Bebas Secara Simultan	49
4.4.2. Uji Signifikansi Variabel Reliability sebagai Variabel Yang Paling Dominan Terhadap Kepuasan Pelanggan	50
4.4.3. Signifikansi Pengaruh Variabel Bebas Secara Parsial	51
4.5. Pembahasan	52
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	56
5.1. Simpulan	56
5.2. Saran	56
DAFTAR KEPUSTAKAAN	58



## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
4.1	Jenis Kelamin Responden	45
4.2	Usia Responden	45
4.3	Penghasilan	45
4.4	Kunjungan Dalam 3 bulan Terakhir	46
4.5	Hasil Uji Validitas Reliabilitas	47

## DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
1	Struktur Organisasi Bengkel Motor ABC- AHASS	44

## DAFTAR LAMPIRAN

- 1 Kuesioner
- 2 Data Pribadi Responden
- 3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan dan  
Kepuasan Pelanggan
- 4 Hasil Olah Data Statistik Variabel Kualitas Layanan
- 5 Hasil Olah Data Statistik Kepuasan Pelanggan
- 6 Regresi
- 7 Tabel r Product Moment
- 8 Tabel f
- 9 Tabel t

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dari bengkel ABC Motor untuk bersaing dengan bengkel-bengkel AHASS lainnya, terhadap kepuasan konsumennya, dimana penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat bantu untuk mengumpulkan data kuesioner dan disebar kepada responden perusahaan. Penelitian ini menggunakan teknik sampel jenis non probability sampling dan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode purposive sampling.

Berdasarkan analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan diketahui bahwa variabel-variabel kualitas layanan (tangibles, reliability, responsiveness, dan empathy) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, dimana pengaruh tersebut besarnya adalah 54,1%. Hal ini dapat dihitung dari nilai F hitung sebesar 39,311% sedang F tabel adalah 2,3247%. Hasil pengujian hipotesis dengan uji t, ternyata juga membuktikan bahwa variabel-variabel kualitas layanan secara sendiri-sendiri juga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada bengkel ABC Motor Jl. Bendul Merisi 8-A Surabaya. Ini dapat dilihat dari t hitung berikut ini yaitu untuk variabel tangibles 2,824, variabel reliability 4,783, variabel responsiveness 3,778, variabel assurance 3,843, dan variabel empathy 2,690 yang berarti bahwa pelanggan mempunyai kecenderungan untuk mengutamakan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan yaitu pelayanan harus tepat waktu, dalam spesifikasi yang sama dan tanpa kesalahan kapanpun pelayanan tersebut dilakukan.