

ABSTRACT

The purpose of this study was examine the influence of the service quality on the customer satisfaction. The study was conducted in PT. Gelora Fajar Perkasa located on the road Terusan Pasir Koja Number 66 Bandung. The sample used in the study include the customer of PT. Gelora Fajar Perkasa in Bandung city amounting to 135 people. To determine whether the dimension of service quality significant of customer satisfaction on PT. Gelora Fajar Perkasa, well it can be analyzed based on variabel of dimension service quality implemented on a customer satisfaction. In this research researchers intend to determine the extent to which the company has applied the service quality that exist in the company and to determine the effect of the service quality of the customer satisfaction. The method used for data analyzed isi validity test, reliability test and regression test. The variabel of service quality influenced not significant is tangible, realibility, responsiveness. Beside that empathy is influenced significant on customer satisfaction. Caused that the company necessary to the increased variabel influenced not significant on customer satisfaction. Data were analyzed using SPSS test. The results SPSS test showed there service quality is positive influenced on customer satisfaction.

Key words: service quality and customer satisfaction.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah penulis ingin menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dealer Honda. Penelitian dilakukan di PT Gelora Fajar Perkasa yang berlokasi di Jalan Terusan Pasir Koja No 66 Bandung. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi seluruh konsumen dealer Honda PT.Gelora Fajar Perkasa di kota Bandung yang berjumlah 135 orang. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada dealer Honda PT.Gelora Fajar Perkasa, maka dapat dianalisis berdasarkan uji analisis data yang diterapkan pada variabel kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini peneliti bermaksud untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan berjalan dengan baik pada perusahaan dan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Adapun metode yang digunakan untuk analisis data adalah uji validitas, uji reliabilitas dan uji regresi. Variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh secara tidak signifikan adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness* sedangkan *empaty* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Maka itu perusahaan perlu meningkatkan variabel yang berpengaruh secara tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Data tersebut dianalisis dengan menggunakan uji SPSS. Hasil uji SPSS menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen

Kata-kata kunci : kualitas pelayan dan kepuasan konsumen

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iv
KATAPENGANTAR	v
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar belakang penelitian	1
1.2 Identifikasi masalah	3
1.3 Maksud dan tujuan penelitian	3
1.4 Kegunaan penelitian.....	4

BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Pemahaman Konsep Kualitas	5
2.1.1 Definisi Kualitas	5
2.1.2 Persepsi terhadap Kualitas	6
2.2 Pemahaman Konsep Jasa	8
2.2.1 Definisi Jasa	8
2.2.2 Karakteristik Jasa.....	9
2.2.3 Proses Jasa	10
2.3 Konsep Totally Quality Service.....	11
2.3.1 Pengertian Total Quality Service	11
2.3.2 Dimensi Service Quality	13
2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	15
2.4.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	15
2.4.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	16
 BAB III METODE PENELITIAN	 18
3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	19
3.3 Teknik dan Pengumpulan data.....	19
3.4 Populasi dan Sampel	20
3.4.1 Populasi.....	20
3.4.2 Sampel	20
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	21

3.5 Operasional Variabel	21
3.6 Pengukuran Variabel.....	27
3.7 Metode Analisis Data.....	28
3.7.1 Uji Validitas	29
3.7.2 Uji Reliabilitas	30
3.7.3 Uji Regresi Berganda.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Karakteristik Umum Responden.....	34
4.2 Hasil Uji Validitas.....	36
4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	37
4.4 Hasil Uji Regresi Berganda	41
4.4.1 Model Summary	42
4.4.2 Uji Anova.....	42
4.4.3 Uji Koefisien.....	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN.....	50
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Model Proses Generik	10
Gambar 2	<i>Boundaries of the process</i>	11
Gambar 3	<i>Cronbach Alpha</i>	31

DAFTAR TABEL

TABEL I	Operasional Variabel	22
TABEL II	Skor Responden Hasil Quisioner.....	28
TABEL III	Indeks Reliabilitas dan Interpretasinya	32
TABEL IV	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
TABEL V	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
TABEL VI	KMO dan Bartlett's Test	36
TABEL VII	Rotated Component Matrix	37
TABEL VIII	Hasil Uji Reliabilitas untuk Komponen Tangible	38
TABEL IX	Hasil Uji Reliabilitas untuk Komponen Reliabilitas	38
TABEL X	Hasil Uji Reliabilitas untuk Komponen Responsiveness.....	39
TABEL XI	Hasil Uji Reliabilitas untuk Komponen Empaty	39
TABEL XII	Hasil Uji Reliabilitas untuk Komponen Kepuasan.....	40
TABEL XIII	Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	41
TABEL XIV	Model Summary.....	42
TABEL XV	Uji Anova	42
TABEL XVI	Uji Koefisien	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuisisioner	50
Lampiran B	Uji Validitas	53
Lampiran C	Uji Reliabilitas	54
Lampiran D	Uji Regresi Berganda	57