

ABSTRAK

Penjualan kendaraan bermotor di Indonesia pada saat ini semakin meningkat pesat. Jasa perawatan kendaraan bermotor telah menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat pengguna kendaraan bermotor khususnya mobil. Hal ini disebabkan oleh arti pentingnya perawatan kendaraan secara berkala dan teratur dengan tujuan untuk mendapatkan rasa nyaman pada saat dikendarai, menjaga keawetan dan juga menjaga nilai lebih dibanding orang lain. Diantara jasa-jasa yang ditawarkan usaha perawatan mobil ini, jasa pencucian mobil merupakan pelayanan jasa yang menjadi primadona atau unggulan dikebanyakan usaha jasa perawatan mobil. Jasa pencucian mobil bukan lagi sebagai kebutuhan komplementer atau pelengkap saja bagi para pengguna kendaraan khususnya pengguna mobil. Mencuci mobil telah menjadi hal rutin yang dilakukan untuk menjaga keawetan mobil.

Metode yang digunakan di dalam penelitian ini adalah yang digunakan untuk menjawab tujuan penelitian yang pertama dan kedua adalah metode deskriptif. Menurut *Hair et al* (2003:41) penelitian deskriptif adalah metode dan prosedur ilmiah pengumpulan data dan membuat struktur data yang menggambarkan karakteristik (seperti sikap, pilihan, perilaku dan sebagainya) dari sebuah target populasi yang ditetapkan. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Kemudian data tersebut dikumpulkan dan diteliti untuk dianalisis, dengan teknik pengumpulan data studi kepustakaan dan studi lapangan melalui observasi, wawancara dan angket. Sedangkan metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data, penelitian menggunakan rumus statistik yaitu koefisien korelasi rank spearman dan uji hipotesis agar dapat ditarik kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Dinar Oil Service Bandung. Kualitas pelayanan yang baik akan membuat konsumen makin puas terhadap Dinar Oil Service Bandung. Kualitas pelayanan memberikan kontribusi atau pengaruh sebesar 57,4 persen dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada Dinar Oil Service Bandung, dengan hipotesis teruji secara empirik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Sale of motor vehicle in Indonesia at the moment increasingly increases fast. Treatment service of motor vehicle has become a real requirement necessary for motor vehicle consumer public especially car. This thing because of in importance treatment of regular and periodical vehicle as a mean to gets balmy taste at the time of ridden, takes care of durable as well as taking care of value is more compared to others. Between services that is on the market effort for treatment of this car, wash service of car is service activities becoming primadona or pre-eminent is most effort for treatment service of car. Wash service of car is not anymore as complementary requirement or just complement to all vehicle consumer especially car consumer. Cleans car has become the routine done to take care of durable of car.

Method applied in this research is applied to answer purpose of research that is first and second is descriptive method. According To Hair et al (2003:41) descriptive research is scientific method and procedure of data collecting and makes data structure depicting characteristic (like position, choice, behavior of etcetera) from a target of population specified. Intention of descriptive research is to make description or image of systematically, factual, and accurate about facts, nature of and the relation of between phenomenon investigated. Then the data collected and checked to be analyzed, with bibliography study data collecting technique and field study through observation, interview and unquote. While analytical method applied in this research is data analytical technique, research applies statistical formula that is correlation coefficient rank spearman and hypothesis test to can pulled conclusion.

Result of research indicates that quality of service to have influence signifikan to satisfaction of consumer at Dinar Oil Service Bandung. Quality of good service will make consumer more and more satisfied to Dinar Oil Service Bandung. Quality of service gives contribution or influence 57,4 % in increasing satisfaction of consumer at Dinar Oil Service Bandung, with hypothesis tested empirically.

Keyword : Quality Of Service and Satisfaction of Consumer

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	6
1.4.1 Kegunaan Akademis	6
1.4.2 Kegunaan Praktis	7
1.5 Lokasi Penelitian	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 Pemasaran	8
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran	8
2.1.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	10

2.1.1.3 Bauran Pemasaran	11
2.1.2 Definisi Jasa	14
2.1.2.1 Karakteristik Jasa	15
2.1.2.2 Pemasaran Jasa	18
2.1.2.3 Pengertian Kualitas Jasa	19
2.1.2.4 Faktor-Faktor Penilaian Jasa	20
2.1.2.5 Mengelola Kualitas Jasa	21
2.1.3 Pengertian Pelayanan	23
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan (<i>service Quality</i>)	24
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	24
2.1.4 Kinerja	25
2.1.4.1 Kinerja Pelayanan	25
2.1.5 Kepuasan Konsumen	26
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan	26
2.1.5.2 Pengertian Konsumen	26
2.1.5.3 Pengertian Kepuasan Konsumen	28
2.1.5.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	30
2.1.5.5 Mengukur Kepuasan Konsumen	31
2.2 Kerangka Pemikiran	33
2.3 Hipotesis	35

BAB II METODE DAN OBJEK PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian	36
3.1.1 Desain Penelitian	36

3.1.2	Operasionalisasi Variabel	37
3.1.3	Metode Populasi dan Teknik Sampling	38
3.1.4	Teknik Pengumpulan Data	40
3.1.4.1	Jenis Data	40
3.1.5	Teknik Analisis Data	42

BAB IV PEMBAHASAN

4.1	Hasil Pengujian Alat Ukur Penelitian	49
4.2	Karakteristik Responden	52
4.3	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	54
4.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	85

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	90
5.2	Saran	91

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.	Operasional Variabel.....	37
Tabel II	Bobot Penilaian Berdasarkan Skala Likert	42
Tabel III	Standar Penilaian Koefisien Validitas dan Reliabilitas	44
Tabel IV	Koefisien Korelasi	47
Tabel V	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas pelayanan	50
Tabel VI	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Consumen	51
Tabel VII	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian	52
Tabel VIII	Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Tentang Dimensi <i>Reliability</i>	56
Tabel IX	Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Tentang Dimensi <i>Responsiveness</i>	58
Tabel X	Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Tentang Dimensi <i>Assurance</i>	61
Tabel XI	Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Tentang Dimensi <i>Tangible</i>	63
Tabel XII	Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Tentang Dimensi <i>Empathy</i>	66
Tabel XIII	Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Variabel Kualitas pelayanan	68
Tabel XIV	Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Atas Pelayanan Pada Dimensi <i>Reliability</i>	70
Tabel XVI	Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Atas Pelayanan Pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	73
Tabel XVI	Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Atas Pelayanan Pada Dimensi <i>Assurance</i>	76
Tabel XVII	Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Atas Pelayanan Pada Dimensi <i>Tangible</i>	78
Tabel XVIII	Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Atas Pelayanan Pada Dimensi <i>Empathy e</i>	81
Tabel XIX	Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Variabel Kepuasan Konsumen	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Konsep Inti Pemasaran	10
Gamabr 2	Skema Pemasaran Jasa.....	19
Gamabr 3	Bauran kualitas jasa	22
Gambar 4	Skema Kerangka Berfikir	35
Gambar 5	Distribusi Responden Menurut Usia	52
Gambar 6	Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	53
Gambar 7	Distribusi Responden Menurut Pekerjaan	54
Gambar 8	Garis Kontinum Kategorisasi Kualitas Pelayanan Pada Dimensi reliability	58
Gambar 9	Garis Kontinum Kategorisasi Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Responsiveness	60
Gambar 10	Garis Kontinum Kategorisasi Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Assurance	63
Gambar 11	Garis Kontinum Kategorisasi Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Tangible	65
Gambar 12	Garis Kontinum Kategorisasi Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Empathy	67
Gamabr 13	Garis Kontinum Kategorisasi Variabel Kualitas pelayanan	69
Gambar 14	Garis Kontinum Kategorisasi Kepuasan Konsumen Atas Pelayanan Pada Dimensi reliability	72
Gambar 15	Garis Kontinum Kategorisasi KepuasanKonsumen Atas Pelayanan Pada Dimensi Responsiveness	75
Gambar 16	Garis Kontinum Kategorisasi kepuasan Konsumen Atas Pelayanan Pada Dimensi Assurance	77
Gambar 17	Garis Kontinum Kategorisasi Kepuasan Konsumen Atas Pelayanan Pada Dimensi Tangible	80
Gambar 18	Garis Kontinum Kategorisasi Kepuasan Konsumen Atas Pelayanan Pada Dimensi Empathy	82

Gambar 19 Garis Kontinum Kategorisasi Variabel Kepuasan Atas Pelayanan Dinar Oil Service	84
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2 Data Ordinal Hasil Skoring Jawaban Responden

Lampiran 3 Proses Konversi Data Ordinal Menjadi Data Interval

Lampiran 4 Data Interval Hasil Konversi Skor Jawaban Responden

Lampiran 5 Hasil Reliability

Lampiran 6 Hasil Regresion