

ABSTRAK

Service quality merupakan alat penyampaian jasa kepada pelanggan yang paling utama dan paling nyata dalam memberikan kepuasan bagi pelanggan atau pengguna jasa cuci mobil, karena dalam pencucian mobil biasanya konsumen akan mencari tempat mencuci mobil yang benar-benar dapat dipercaya dan dapat memberikan hasil yang sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Dengan demikian tempat cuci mobil dituntut untuk memberikan hasil dari kenyataan yang dapat memenuhi harapan dari pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan *service quality* yang diberikan oleh Panca Gemilang Motor dan pengaruh *service quality* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Panca Gemilang Motor di Bandung.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner, data sekunder diperoleh dari buku, majalah, dokumen perusahaan, dan literature lain yang mendukung penelitian ini. Sampel diambil secara acak dari 50 orang yang diberikan kuesioner. Teknik statistic yang digunakan adalah korelasi Spearman, uji t, dan koefisien determinasi.

Proses service dilakukan oleh pihak Panca Gemilang Motor telah sesuai dengan teori, artinya pihak Panca Gemilang Motor telah melakukan segala cara pendekatan dan juga meneliti, memperbaiki, juga memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan

yang datang. Responden pun sudah memberikan tanggapan positif sehubungan dengan pelaksanaan service quality yang diberikan oleh pihak Panca Gemilang Motor.

Kepuasan pelanggan Panca Gemilang Motor secara konsisten mengalami peningkatan, dan loyalitas pelanggan pun ikut naik, artinya pelanggan Panca Gemilang Motor setiap tahunnya mengalami peningkatan.

Hubungan antara service yang diberikan dengan kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,818 dan antara service yang diberikan dengan kepuasan pelanggan terdapat hubungan yang signifikan. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen adalah 66,91% dan sisanya sebesar 33,09% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar kualitas pelayanan.

DAFTAR ISI

	Hal
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2	Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	3
1.3	Tujuan Penelitian.....	4
1.4	Kegunaan Penelitian.....	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1	Kajian Pustaka.....	6
2.1.1	Pengertian Bauran Pemasaran.....	7
2.1.2	Pengertian Jasa.....	13
2.1.3	Karakteristik Jasa.....	16
2.1.4	Klasifikasi Jasa.....	18
2.1.5	Identifikasi 5 kesenjangan yang mengakibatkan ketidak-berhasilan penyerahan jasa.....	22
2.2	Pengertian Loyalitas Konsumen.....	26
2.2.1	Kepuasan Konsumen.....	27
2.2.2	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	28
2.3	Hubungan Antara Kualitas Jasa Dengan Kepuasan Pelanggan.....	36

2.4	Kerangka Pemikiran.....	36
2.5	Hipotesis.....	39

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian.....	40
3.2	Operasional Variabel.....	40
3.3	Sumber Data dan Penentuan Data/Informasi.....	43
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.5	Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis.....	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Profil Responden.....	47
4.2	Tanggapan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan yang diberikan Oleh Panca Gemilang Motor.....	50
4.2.1	Dimensi Tampilan Fisik (Tangible).....	50
4.2.2	Dimensi Keandalan (Reliability).....	53
4.2.3	Dimensi Ketanggapan (Responsiveness).....	54
4.2.4	Dimensi Jaminan (Assurance).....	55
4.2.5	Dimensi Empati (Empathy).....	56
4.3	Kepuasan Responden terhadap Pelayanan di Panca Gemilang Motor.....	57
4.3.1	Dimensi Tampilan Fisik (Tangible).....	57
4.3.2	Dimensi Keandalan (Reliability).....	60
4.3.3	Dimensi Ketanggapan (Responsiveness).....	61
4.3.4	Dimensi Jaminan (Assurance).....	63
4.3.5	Dimensi Empati (Empathy).....	64

4.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Panca Gemilang Motor.....	65
-----	--	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

3.2	Operasional Variabel.....	41
4.1.1	Jenis Kelamin Responden.....	47
4.1.2	Usia Responden.....	48
4.1.3	Pekerjaan Responden.....	48
4.1.4	Informasi Responden.....	49
4.1.5	Domisili Responden.....	49
4.2.1.1	Tanggapan responden mengenai kerapihan penampilan pegawai yang ada di Panca Gemilang Motor.....	50
4.2.1.2	Tanggapan responden mengenai kelengkapan peralatan dan kecanggihan teknologi yang digunakan oleh Panca Gemilang Motor.....	51
4.2.1.3	Tanggapan responden mengenai kondisi struktur bangunan dan desain Panca Gemilang Motor.....	51
4.2.1.4	Tanggapan responden mengenai fasilitas yang ada di Panca Gemilang Motor...52	
4.2.2.1	Tanggapan responden mengenai kehandalan mekanik di Panca Gemilang Motor.....	53
4.2.2.2	Tanggapan responden mengenai kemampuan Panca Gemilang Motor dalam melayani semua tipe konsumen.....	53
4.2.3.1	Tanggapan responden mengenai kecepatan pegawai Panca Gemilang Motor dalam memberikan pelayanan.....	54
4.2.3.2	Tanggapan responden mengenai ketanggapan pegawai Panca Gemilang Motor pada permintaan konsumen dalam memberikan pelayanan.....	55

4.2.4.1 Tanggapan responden mengenai jaminan suku cadang asli di Panca Gemilang Motor.....	55
4.2.4.2 Tanggapan responden mengenai jaminan service yang ada di Panca Gemilang Motor.....	56
4.2.5.1 Tanggapan responden mengenai pemahaman pegawai terhadap pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen.....	56
4.2.5.2 Tanggapan responden mengenai perhatian mekanik terhadap mobil milik konsumen.....	57
4.3.1.1 Kepuasan responden terhadap kerapihan penampilan pegawai yang ada di Panca Gemilang Motor.....	58
4.3.1.2 Kepuasan responden terhadap kelengkapan peralatan dan kecanggihan teknologi yang digunakan oleh Panca Gemilang Motor.....	58
4.3.1.3 Kepuasan responden terhadap kondisi bangunan Panca Gemilang Motor.....	59
4.3.1.4 Kepuasan responden terhadap fasilitas yang ada di Panca Gemilang Motor.....	59
4.3.2.1 Kepuasan responden terhadap kehandalan mekanik di Panca Gemilang Motor..	60
4.3.2.2 Kepuasan responden terhadap kemampuan Panca Gemilang Motor dalam melayani semua tipe konsumen.....	60
4.3.3.1 Kepuasan responden terhadap kecepatan pegawai Panca Gemilang Motor dalam memberikan pelayanan.....	61
4.3.3.2 Kepuasan responden terhadap ketanggapan pegawai Panca Gemilang Motor pada permintaan konsumen dalam memberikan pelayanan.....	62
4.3.4.1 Kepuasan responden terhadap jaminan suku cadang asli di Panca Gemilang Motor.....	63

4.3.4.2	Kepuasan responden terhadap jaminan pekerjaan service yang ada di Panca Gemilang Motor.....	63
4.3.5.1	Kepuasan responden terhadap pemahaman pegawai terhadap pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen.....	64
4.3.5.2	Kepuasan responden terhadap perhatian mekanik terhadap mobil milik konsumen.....	65
4.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Panca Gemilang Motor.....	65

DAFTAR GAMBAR

1.1	Alternatif reaksi pelanggan bila terjadi ketidakpuasan.....	36
2.1	Kerangka Pemikiran.....	38