

ABSTRAK

Service quality merupakan alat penyampaian jasa kepada pelanggan yang paling utama dan paling nyata dalam memberikan kepuasan bagi pelanggan atau pengguna jasa servis mobil, karena dalam penservisan biasanya konsumen akan mencari bengkel yang benar-benar dapat dipercaya dan dapat memberikan hasil yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Dengan demikian bengkel 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 bengkel Alex Motor dan pengaruh *service quality* perbengkelan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Alex Motor di Bandung.

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

Proses *service quality* dilakukan oleh pihak Alex Motor telah sesuai dengan teori, artinya pihak Alex Motor telah melakukan segala cara pendekatan dan juga meneliti, memperbaiki, juga memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan yang datang. Responden pun sudah memberikan tanggapan yang positif sehubungan dengan pelaksanaan *service quality* yang diberikan oleh pihak Alex Motor.

Kepuasan pelanggan di Alex Motor secara konsisten mengalami peningkatan, dan loyalitas pelanggan pun ikut naik, artinya pelanggan di Alex Motor setiap tahunnya mengalami peningkatan jumlahnya.

Hubungan antara *service quality* dengan kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,818 dan antara *service quality* 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

ABSTRAK	hal
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
	viii

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang penelitian	1
1.2	Identifikasi dan Rumusan Masalah.	3
1.3	Tujuan Penelitian	4
1.4	Kegunaan Penelitian	4
1.5	Kerangka Pemikiran.	5
1.6	Hipotesis.	7
1.7	Sistematika Penulisan.	7

BAB 2 KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1	Kajian Pustaka	9
2.1.1	Pengertian Bauran Pemasaran	10
2.1.2	Pengertian Jasa	16
2.1.3	Karakteristik Jasa.	19
2.1.4	Klasifikasi Jasa.	21
2.1.5	Identifikasi 5 Kesenjangan yang mengakibatkan ketidak-berhasilan penyerahan jasa	25
2.2	Pengertian Loyalitas Konsumen	29
2.2.1	Kepuasan Konsumen	29
2.2.2	Pengertian Kepuasan Konsumen.	30
2.3	Hubungan Antara Kualitas Jasa dengan Kepuasan Pelanggan	38

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian.	30
3.2	Operasional Variabel	39
3.3	Sumber Data dan Penentuan Data/ Informasi	42
3.4	Teknik Pengumpulan Data	42
3.5	Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis	43

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Profil Responden.	45
4.2	Tanggapan konsumen terhadap Kualitas Pelayanan yang .. diberikan oleh Alex Motor.	47
4.2.1	Dimensi Tampilan Fisik (Tangible).	47
4.2.2	Dimensi Keandalan (Reliability).	49
4.2.4	Dimensi Ketanggapan (Responsiveness).	50
4.2.4	Dimensi Dimensi Jaminan (Assurance).	51
4.2.5	Dimensi Empati (Emphaty).	52
4.3	Kepuasan Responden terhadap Pelayanan di Alex Motor. . .	53
4.3.1	Dimensi Tampilan Fisik (Tangible).	53
4.3.2	Dimensi Keandalan (Reliability).	55
4.3.3	Dimensi Ketanggapan (Responsiveness).	56
4.3.4	Dimensi Dimensi Jaminan (Assurance).	57
4.3.5	Dimensi Empati (Emphaty).	58
4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Alex Motor	59

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.	62
5.2	Saran.	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

3.2	Operasional Variabel.	40
4.1.1	Jenis Kelamin Responden.	45
4.1.2	Usia Responden.	45
4.1.3	Pekerjaan Responden.	46
4.1.4	Informasi Responden.	46
4.1.5	Domisili Responden.	47
4.2.1.1	Tanggapan responden mengenai kerapihan penampilan pegawai yang ada di Alex Motor.	47
4.2.1.2	Tanggapan responden mengenai kelengkapan peralatan dan kecanggihan teknologi Yang digunakan oleh Alex Motor.	48
4.2.1.3	Tanggapan responden mengenai kondisi struktur bangunan dan desain Alex Motor.	48
4.2.1.4	Tanggapan responden mengenai fasilitas yang ada di Alex Motor.	49
4.2.2.1	Tanggapan responden mengenai kehandalan mekanik di Alex Motor.	49
4.2.2.2	Tanggapan responden mengenai kemampuan Alex Motor dalam melayani Semua tipe pemotor.	50
4.2.3.1	Tanggapan responden mengenai kecepatan pegawai Alex Motor dalam Memberikan pelayanan.	50
4.2.3.2	Tanggapan responden mengenai ketanggapan pegawai Alex Motor pada Permintaan konsumen dalam memberikan pelayanan.	51
4.2.4.1	Tanggapan responden mengenai jaminan suku cadang asli yang ada di Alex Motor.	51
4.2.4.2	Tanggapan responden mengenai jaminan pekerjaan service yang ada di Alex Motor.	52
4.2.5.1	Tanggapan responden mengenai pemahaman pegawai terhadap pelayanan Yang dibutuhkan oleh konsumen.	52
4.2.5.2	Tanggapan responden mengenai perhatian mekanik terhadap motor Milik konsumen.	53
4.3.1.1	Kepuasan konsumen terhadap kerapihan penampilan pegawai yang ada di Alex Motor.	53
4.3.1.2	Kepuasan responden terhadap kelengkapan peralatan dan kecanggihan Teknologi yang digunakan oleh Alex Motor.	54
4.3.1.3	Kepuasan responden terhadap kondisi bangunan Alex Motor.	54
4.3.1.4	Kepuasan responden terhadap fasilitas yang ada di Alex Motor.	55
4.3.2.1	Kepuasan responden terhadap kehandalan mekanik di Alex Motor.	55
4.3.2.2	Kepuasan responden terhadap kemampuan Alex Motor dalam melayani Semua tipe pemotor.	56
4.3.3.1	Kepuasan responden terhadap kecepatan pegawai Alex Motor dalam memberikan pelayanan.	56
4.3.3.2	Kepuasan responden terhadap ketanggapan Alex Motor pada permintaan Konsumen dalam memberikan pelayanan.	57
4.3.4.1	Kepuasan responden terhadap jaminan suku cadang asli yang ada di Alex Motor.	57

4.3.4.2	Kepuasan responden terhadap jaminan pekerjaan service yang ada di Alex Motor.58
4.3.5.1	Kepuasan responden terhadap pemahaman pegawai terhadap pelayanan Yang dibutuhkan oleh konsumen.58
4.3.5.2	Kepuasan responden terhadap perhatian mekanik motor milik konsumen.59
4.4	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Alex Motor.59

DAFTAR GAMBAR

1.1	Kerangka Pemikiran.	6
2.1	Alternatif reaksi pelanggan bila terjadi ketidakpuasan.	37