

ABSTRACT

Analytic of quality car wash Services Using SERVQUAL Method Dinar Oil Service in Bandung, Under supervision of Setiawan Murti

This paper will discuss about analytic of service quality that provide by Dinar Oil Service Bandung Using GAP measurement between customer expectation and perception. This research using SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) method to help and implemented using some questioner about customer expectation and perception, and to test the reliability of data obtained in tests conducted validity and reliability. Calculation of data processing is done by using SPSS 12.0 software. After the data were analyzed information tuabout the quality of service Dinar Oil Service Bandung currently considered good enough by the customer, because the value on service quality Dinar Oil Service 95% meets consumer expectations about the quality of service they expect from a car wash.

Keyword: Service quality, Customer expectation and perception

ABSTRAK

Destriani Armana, 2009, Analisis Kualitas Jasa Layanan Pencucian Mobil Dengan Menggunakan Metode SERVQUAL Di Dinar Oil Service Bandung dibawah bimbingan Setiawan Murti

Dalam penelitian ini permasalahan yang dibahas adalah menganalisis kualitas jasa layanan yang diberikan oleh Dinar Oil Service Bandung kepada pelanggannya dengan cara mengukur Gap antara harapan dan persepsi konsumen atas pelayanan yang di berikan Dinar Oil Service Bandung. Untuk mempermudah penelitian dalam melakukan pengukuran, penelitian ini menggunakan Metode SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) yang diimplementasikan dalam beberapa pernyataan (kuesioner) mengenai harapan dan persepsi konsumen, dan untuk menguji keandalan data yang diperoleh dilakukan uji validitas dan reabilitas. Perhitungan dalam pengolahan data dilakukan dengan menggunakan software SPSS 12.0. setelah dianalisis informasi mengenai data mutu pelayanan Dinar Oil Service Bandung pada saat ini dinilai sudah cukup baik menurut pelanggan, karena nilai pada mutu pelayanan Dinar Oil Service telah memenuhi 95% harapan konsumen mengenai kualitas pelayanan jasa yang mereka harapkan dari sebuah pencucian mobil.

Kata-kata kunci: Kualitas Jasa, Harapan dan Persepsi Konsumen

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7

1.4	Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI, KERANKA PEMIKIRAN		9
2.1	Jasa	9
2.1.1	Definisi Jasa	9
2.1.2	Konsep Jasa.....	10
2.1.3	Karakteristik Jasa	11
2.1.4	Klasifikasi Jasa.....	14
2.1.5	Manajemen Jasa	17
2.2	Kualitas Jasa (<i>Service Quality</i>)	21
2.2.1	Pengertian Kualitas	21
2.2.2	Definisi Kualitas Jasa	22
2.2.3	Dimensi Kualitas Jasa	24
2.2.4	Prinsip-prinsip kualitasa Jasa	29
2.2.5	Biaya Kualitas Jasa	31
2.2.6	Mengelola Kualitas Jasa	34
3.1	Kerangka Pemikiran.....	39
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN		41
3.1	Objek Penelitian	41
3.1.1	Sejarah Dinar Oil Service.....	41

3.2	Metodologi Penelitian	43
3.2.1	Desain Penelitian.....	43
3.2.2	Pengukuran dan Operasionalisasi Variabel.....	43
3.2.3	Populasi dan Sampel	47
3.2.4	Teknik Pengumpulan Data	48
3.2.5	Metode Analisis Data.....	48
3.2.6	Teknik Pembuatan Skala.....	49
3.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	50
3.3.1	Uji Validitas	50
3.3.2	Uji Reliabilitas	52
3.4	Uji Kluster (<i>Cluster Analysis</i>).....	54

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....56

4.1	Program promosi Penjualan	56
4.2	Profil Responden.....	56
4.2.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.2.2	Profil Responden Berdasarkan usia	57
4.2.3	Profil Responden Berdasarkan Pendapatan Dalam Satu Bulan	58
4.3	Dimensi SERVQUAL.....	59
4.3.1	Pernyataan Responden Mengenai <i>Tangibles</i>	59
4.3.2	Pernyataan Responden Mengenai <i>Reliably</i>	64
4.3.3	Pernyataan Responden Mengenai <i>Responsiveness</i>	70

4.3.4 Pernyataan Responden Mengenai <i>Assurance</i>	75
4.3.5 Pernyataan Responden Mengenai <i>Emphaty</i>	80
4.4 Analisis Gap SERVQUAL.....	86
4.5 Cluster Analysis.....	88
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran.....	91
 DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	93
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	94

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Model SERVQUAL.....	5
Gambar 2 Model SERVQUAL.....	36

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I	Tabel Operasional Variabel (Variabel <i>Independent</i>).....44
Tabel II	KMO and Bartlett's Test akhir untuk harapan konsumen.....51
Tabel III	KMO and Bartlett's Test akhir untuk persepsi konsumen.....52
Tabel IV	Hasil reliabilitas.....53
Tabel V	Profil responden berdasarkan jenis kelamin.....56
Tabel VI	Profil responden berdasarkan usia.....57
Tabel VII	Profil responden berdasarkan pengeluaran dalam 1 (satu) bulan.....58
Tabel VIII	Bengkel memiliki peralatan modern.....60
Tabel IX	Fasilitas fisik menarik secara visual.....61
Tabel X	Karyawan berpenampilan rapi.....62
Tabel XI	Materi yang berkaitan menarik secara visual.....63
Tabel XII	Ketepatan waktu dalam perjanjian.....65
Tabel XIII	Bersungguh-sungguh membantu memecahkan masalah pelanggan.....66
Tabel XIV	Pemberian layanan yang tepat sejak awal.....67
Tabel XV	Penyediaan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.....68
Tabel XVI	Selalu mengupayakan catatan yang bebas dari kesalahan.....69
Tabel XVII	Karyawan memberitahu pelanggan kapan pastinya jasa disampaikan....71
Tabel XVIII	Karyawan memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan.....72

Tabel XIX	Karyawan selalu bersedia membantu pelanggan.....	73
Tabel XX	Karyawan tidak pernah terlalu sibuk untuk melayani pelanggan.....	74
Tabel XXI	Perilaku karyawan mampu membuat pelanggan percaya pada mereka...	76
Tabel XXII	Pelanggan merasa aman dalam bertransaksi.....	77
Tabel XXIII	Karyawan secara konsisten bersikap sopan kepada pelanggan.....	78
Tabel XXIV	Karyawan memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan pelanggan.....	79
Tabel XXV	Memberikan perhatian individual kepada pelanggan.....	81
Tabel XXVI	Bengkel memiliki jam operasi yang nyaman bagi pelanggan.....	82
Tabel XXVII	Bengkel memiliki karyawan yang memberikan perhatian personal kepada pelanggan.....	83
Tabel XXVIII	Selalu mengutamakan kepentingan pelanggan.....	84
Tabel XXIX	Karyawan memahami kebutuhan spesifik para pelanggannya.....	85
Tabel XXX	Tabel skor.....	87
Tabel XXXI	Hasil cluster.....	88

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran A	Berita Keterangan Bimbingan.....	94
Lampiran B	Journal Pendukung.....	95
Lampiran C	Kuesioner Penelitian.....	96
Lampiran D	Perhitungan SPSS 12.0.....	97