

Influence is quality of service to level consumer loyalty at workshop of Aztech Bandung.

Jimmy Parlaungan Simanjuntak
Nrp: 0352050

Pembimbing : Dr. Anny Nurbasari, SE, MP

Program Strata Satu (S1) Jurusan Ekonomi Manajemen
Universitas Kristen Maranatha
Bandung, 2007

Abstract

Growth of service effort in town of Bandung is one of the sectors becoming pledge in development. Enough emulation tightens with many new players him entering in Industry. Therefore have to earn to maintain the continuity of living in the effort him improved ability to compete.

Research at motor workshop of Astech this emphasize at how influence is quality of service to l consumer loyalty, expected if good service quality , hence service user will lick lips and with that satisfaction will be created or faithfulness of loyalty. Dimension the measured is Tangibles, reliability, responsiveness, and assurance of empathy.

Workshops of Aztech have Location town area of Bandung, precisely in Road Street of Leuwipanjang no. 105, which founded since November 2005.

To analyses data result of research used calculation analysis of regression simple linear. Of research result obtained by equation of $Y = 5,436 + 0,162X$. This result is obtained by after allocating questioner to 100 and responder of questioner used as measuring instrument have passed process test validity & reliability.

Please conclude that the quality of service workshop of Astech have an effect on 41,2 % to consumer loyalty, is so that suggested by the quality of workshop service of Astech this require to be improved to create loyalty so that the continuity of more well warranty life.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Pemasaran dan Manajemen Pemasaran	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran	8
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	9
2.2 Bauran Pemasaran	10
2.2.1 Pengertian Bauran Pemasaran	10
2.2.2 Elemen- elemen bauran pemasaran	10
2.3 Jasa	13
2.3.1 Pengertian Jasa	13
2.3.2 Klasifikasi Penawaran Jasa	14
2.3.3 Karakteristik Jasa	15
2.3.4 Strategi Pemasaran Jasa	17
2.3.4.1 The Service Marketing Triangle	17
2.4 Kualitas layanan	19
2.4.1 Pengertian Kualitas Layanan	19
2.4.2 Dimensi Kualitas Layanan	21

2.4.3 Model Kualitas Layanan	22
2.4.4 Faktor- faktor Penyebab Kualitas Jasa yang Buruk	25
2.5 Loyalitas	26
2.5.1 Pengertian Loyalitas	26
2.5.2 Jenis- Jenis Loyalitas	27
2.5.3 Karakteristik Loyalitas	28
2.5.4 Tahap- tahap Pembentukan Loyalitas	28
2.5.5 Keuntungan Loalitas Konsumen	29
2.6 Hubungan Kualitas Layanan dengan Loyalitas	30
2.7 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	31
2.7.1 Kerangka Pemikiran	31
2.7.2 Hipotesis	35
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	36
3.1 Objek Penelitian	36
3.1.1 Sejarah Perusahaan	36
3.1.2 Struktur Organisasi	37
3.1.3 Uraian Tugas	37
3.2 Desain Penelitian	38
3.2.1 Desain Penelitian	38
3.3 Pengujian Validitas dan Relibilitas	39
3.4 Prosedur Pengumpulan Data	41
3.4.1 Jenis dan sumber data	41
3.4.2 Teknik pengumpulan data	42
3.5 Metode analisis Data	42
3.6 Variabel Penelitian dan Pengukuran atau Operasional Variabel	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Hasil Penelitian	52
4.1.1 Karakteristik Responden	52

4.1.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	54
4.2 Pembahasan	57
4.2.1 Pelaksanaan Kualitas Layanan yang Diberikan oleh Bengkel AZTECH.	57
4.2.1.1 Dimensi Tangible	58
4.2.1.2 Dimensi Reliability	60
4.2.1.3 Dimensi Responsiveness	64
4.2.1.4 Dimensi Assurance	67
4.2.1.5 Dimensi Empathy	70
4.2.2 Loyalitas Konsumen yang Dirasakan pada Bengkel AZTECH	73
4.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen di Bengkel AZTECH	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Ukuran Layanan.....47
Tabel 3.2	Loyalitas Konsumen.....47
Tabel 3.3	Tabel Operasional Variabel (X).....53-55
Tabel 3.4	Tabel Operasional Variabel (Y).....56
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....58
Tabel 4.2	Pekerjaan.....58
Tabel 4.3	Pendidikan Terakhir.....59
Tabel 4.4	Frekuensi Mengunjungi Bengkel AZTECH.....59
Tabel 4.5	KMO dan Bartlett Test of Sphericity.....60
Tabel 4.6	Nilai Loading factor variabel X dan Y.....62
Tabel 4.7	Koefisien Reliabilitas X dan Y.....63
Tabel 4.8	Penilaian Mengenai Teknologi Peralatan yang Digunakan.....64.
Tabel 4.9	Penilaian Mengenai Kebersihan Ruang Bengkel.....65
Tabel 4.10	Penilaian Mengenai Penampilan Mekanik Bengkel.....66
Tabel 4.11	Penilaian Mengenai Alat yang Digunakan Mendukung Kerja.....66
Tabel 4.12	Penilaian Mengenai Ketepatan Pemenuhan Janji.....67
Tabel 4.13	Penilaian Mengenai Ketulusan Untuk Menolong.....68
Tabel 4.14	Penilaian Mengenai Ketepatan Layanan.....69
Tabel 4.15	Penilaian Mengenai Kesesuaian Waktu Layanan dengan yang dijanjikan.....70
Tabel 4.16	Penilaian Mengenai Menjaga Hubungan Dengan Konsumen.....71
Tabel 4.17	Penilaian Mengenai Barang yang Diperlukan Bisa Diambil.....72
Tabel 4.18	Penilaian Mengenai Kecepatan Layanan.....72
Tabel 4.19	Penilaian mengenai Ketersediaan untuk Menolong.....73
Tabel 4.20	Penilaian Mengenai Sikap Mekanik Bengkel.....74
Tabel 4.21	Penilaian Mengenai Perlakuan Mekanik Menumbuhkan Rasa Percaya.....75
Tabel 4.22	Penilaian Mengenai Kenyamanan Dalam

	Berhubungan dengan Bengkel.....	76
Tabel 4.23	Penilaian Mengenai Keramahan dan Kesopanan Karyawan.....	76
Tabel 4.24	Penilaian Mengenai Pengetahuan Mekanik Bengkel.....	77
Tabel 4.25	Penilaian Mengenai Perhatian Kepada Konsumen.....	78
Tabel 4.26	Penilaian Mengenai Jadwal Pemeriksaan yang Memberikan Kemudahan.....	79
Tabel 4.27	Penilaian Mengenai Mekanik Bengkel.....	79
Tabel 4.28	Penilaian Mengenai Perhatian Bengkel Kepada Konsumen.....	80
Tabel 4.29	Penilaian Mengenai Mekanik Memahami Masalah Kendaraan Konsumen.....	81
Tabel 4.30	Mengatakan Hal yang Positif.....	82
Tabel 4.31	Merekomendasikan Kepada Orang Lain.....	83
Tabel 4.32	Mengajak Orang Lain.....	84
Tabel 4.33	Melakukan Transaksi Terus Menerus.....	84
Tabel 4.34	Kesediaan Memberikan Saran.....	85
Tabel 4.35	Hasil Koefisien Regresi.....	87
Tabel 4.36	Hasil Uji Normalitas.....	88
Tabel 4.37	Besar Pengaruh X Terhadap Y.....	90

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Service Quality Model.....	26
Gambar 2.2 Skema Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bengkel AZTECH.....	40
Gambar 4.1 Diagram Daerah Penerimaan Dan Penolakan Ho Pada Pengujian Pengaruh X terhadap Y.....	89

LAMPIRAN

BAGIAN I PROFIL RESPONDEN

Petunjuk

Berilah tanda silang (x) pada pilihan yang telah disediakan

1. Jenis kelamin :
 - a. Pria
 - b. Wanita

2. Usia anda :
 - a. <20 thn
 - b. 20 – 30 tahun
 - c. 31- 40 tahun
 - d. 41 – 50 tahun
 - e. > 50 tahun

3. Pekerjaan:
 - a. Wiraswasta
 - b. Pegawai negeri
 - c. Pelajar/ Mahasiswa
 - d. Pegawai Swasta
 - e. Lainnya.....

4. Apa tingkat pendidikan terakhir yang pernah Anda tempuh ?
 - a. SMP
 - b. SMU
 - c. Perguruan Tinggi
 - d. Dll....

5. Anda mengunjungi Bengkel AZTECH ini :
 - a. Baru pertama kali
 - b. Sudah beberapa kali
 - c. Sering
 - d. Rutin
 - e. Tidak rutin

BAGIAN II KUALITAS LAYANAN

PETUNJUK : Berdasarkan pengalaman anda sebagai pelanggan, Anda diminta untuk membayangkan bengkel yang dapat memberikan pelayanan pemeriksaan yang paling baik (Excellent), kemudian Anda diminta untuk menunjukkan seberapa jauh persetujuan Anda terhadap pernyataan.

Caranya :

- Lingkari "1" jika anda sangat tidak setuju (STS) dengan pernyataan
- Lingkari "2" jika anda tidak setuju (TS) dengan pernyataan
- Lingkari "3" jika anda netral (N) dengan pernyataan.
- Lingkari "4" jika anda setuju (S) dengan pernyataan.
- Lingkari "5" jika anda sangat setuju (SS) dengan pernyataan.

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
	<i>TANGIBLES</i>					
1	Bengkel AZTECH saat ini memiliki peralatan yang berteknologi masa kini.	1	2	3	4	5
2	Ruang Bengkel AZTECH saat ini terlihat bersih	1	2	3	4	5
3	Mekanik Bengkel AZTECH saat ini berpenampilan rapih	1	2	3	4	5
4	Bengkel AZTECH saat ini mempunyai alat bengkel yang mendukung kinerja perusahaan.	1	2	3	4	5
	<i>RELIABILITY</i>					
5	Saat ini ketika pihak bengkel AZTECH berjanji untuk melakukan sesuatu, mereka menepatinya.	1	2	3	4	5
6	Saat ini jika konsumen mempunyai masalah, pihak bengkel menunjukkan ketulusan untuk menolong.	1	2	3	4	5
7	Bengkel AZTECH saat ini memberikan layanan pemeriksaan kendaraan bermotor dengan tepat dari awal.	1	2	3	4	5
8	Mekanik bengkel AZTECH saat ini melaksanakan layanan pemeriksaan kendaraan bermotor sesuai dengan waktu yang dijadwalkan.	1	2	3	4	5
9	Bengkel AZTECH saat ini menjaga hubungan baik dengan konsumen dan Up to Date dalam memberikan informasi yang diperlukan .	1	2	3	4	5
	<i>RESPONSIVENESS</i>	1	2	3	4	5
10	Bengkel AZTECH saat ini memberitahu kapan barang yang diperlukan bisa diambil.	1	2	3	4	5
11	Bengkel AZTECH saat ini memberikan layanannya dengan segera.	1	2	3	4	5
12	Mekanik bengkel AZTECH saat ini selalu bersedia membantu konsumen.	1	2	3	4	5
13	Mekanik bengkel AZTECH saat ini tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.	1	2	3	4	5
	<i>ASSURANCE</i>	1	2	3	4	5

14	Perilaku mekanik Bengkel AZTECH saat ini menumbuhkan rasa percaya diri anda.	1	2	3	4	5
15	Konsumen merasa nyaman dalam berhubungan dengan pihak Bengkel AZTECH.	1	2	3	4	5
16	Karyawan bengkel AZTECH saat ini selalu bersikap ramah dan sopan.	1	2	3	4	5
17	Mekanik bengkel AZTECH mempunyai pengetahuan untuk menyelesaikan pertanyaan konsumen.	1	2	3	4	5
	<i>EMPATHY</i>					
18	Pihak bengkel AZTECH saat ini memberi perhatian secara individual kepada konsumen.	1	2	3	4	5
19	Bengkel AZTECH saat ini mempunyai jadwal periksa kendaraan bermotor yang memberi kemudahan bagi semua konsumen.	1	2	3	4	5
20	Bengkel AZTECH saat ini mempunyai mekanik yang memberikan perhatian secara personal kepada konsumennya.	1	2	3	4	5
21	Bengkel AZTECH saat ini memperhatikan kepentingan konsumennya.	1	2	3	4	5
22	Mekanik bengkel AZTECH saat ini memahami kebutuhan khususnya masalah kendaraan bermotor.	1	2	3	4	5

BAGIAN III LOYALITAS

PETUNJUK : Pada bagian ini anda sebagai pelanggan Bengkel AZTECH, diminta menunjukkan seberapa jauh loyalitas anda terhadap pertanyaan tentang pelayanan di Bengkel AZTECH

- Lingkari "1" jika anda sangat tidak setuju (STS) dengan pernyataan
- Lingkari "2" jika anda tidak setuju (TS) dengan pernyataan
- Lingkari "3" jika anda netral (N) dengan pernyataan
- Lingkari "4" jika anda setuju (S) dengan pernyataan
- Lingkari "5" jika anda sangat setuju (SS) dengan pernyataan.

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Bapak/Ibu bersedia untuk mengatakan hal yang positif tentang bengkel AZTECH kepada orang lain	1	2	3	4	5
2	Bapak /ibu berusaha menyarankan bengkel AZTECH kepada orang lain.	1	2	3	4	5
3	Bapak /ibu mengajak orang lain untuk menggunakan produk jasa bengkel AZTECH	1	2	3	4	5
4	Bapak/ibu akan melakukan transaksi terus menerus dengan bengkel AZTECH	1	2	3	4	5
5	Bapak/ibu bersedia untuk memberi saran dan masukan demi kemajuan bengkel AZTECH	1	2	3	4	5

