

## ABSTRAKSI

Untuk menghadapi persaingan yang makin ketat, maka suatu perusahaan harus lebih jeli dan tanggap terhadap setiap perkembangan yang ada serta menerapkan strategi sesuai dengan keadaan yang dihadapi. Perlu ada suatu usaha yang spesifik dari perusahaan agar dapat menarik perhatian pelanggan, dapat memenuhi harapan pelanggan, serta berusaha untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan yang makin meningkat. Selain kualitas produk, kualitas pelayanan juga harus diperhatikan dan ditingkatkan oleh perusahaan. Intinya perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama dengan memberikan pelayanan sebaik-baiknya.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui cara pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Sinar Jaya Motor, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, serta untuk mengetahui adakah hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei yang hasilnya akan diuraikan secara deskriptif analisis. Metode ini digunakan untuk menguji hipotesis mengenai hubungan antara variabel bebas dan variabel tidak bebas. Adapun yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, sedangkan variabel tidak bebasnya adalah kepuasan pelanggan.

Teknik pengumpulan data pimer dilakukan dengan menggunakan metode *field research* melalui wawancara dan penyebaran kuesioner kepada 50 orang responden yang dianggap mewakili Sinar Jaya Motor. Sedangkan data sekunder dikumpulkan melalui literatur/*library research*.

Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan yang dilakukan sudah cukup baik namun perlu mendapat perbaikan pada tingkat kesabaran karyawan serta kesiapan karyawan dalam memberikan pelayanan.

Hubungan kualitas pelayanan ( variable x ) dan kepuasan pelanggan ( variable y ) dengan menggunakan analisis koefisien korelasi Rank Spearman menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat, searah, dan mendekati sempurna yang ditunjukkan oleh nilai  $r_s = 0,80$ . Sedangkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi/hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan Sinar Jaya Motor dengan kepuasan pelanggan. Kemudian dari analisis Koefisien Determinasi yang menunjukkan besarnya peranan kualitas pelayanan Sinar Jaya Motor terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 64 %, dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diukur dalam penelitian ini.

Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh Sinar Jaya Motor secara umum dan garis besarnya sudah cukup baik. Meskipun demikian, sebaiknya perusahaan harus tetap melakukan perbaikan di atribut yang dianggap kurang serta meningkatkan lagi kualitas di atribut yang dianggap sudah baik, serta tidak boleh langsung puas dengan kondisi di atas mengingat kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan yang terus berubah seiring dengan perkembangan zaman.

## DAFTAR ISI

|                                            |     |
|--------------------------------------------|-----|
| ABSTRAK.....                               | i   |
| KATA PENGANTAR.....                        | ii  |
| DAFTAR ISI.....                            | v   |
| DAFTAR TABEL.....                          | ix  |
| DAFTAR GAMBAR.....                         | xii |
| BAB I PENDAHULUAN.....                     | 1   |
| 1.1. Latar Belakang Masalah.....           | 1   |
| 1.2. Identifikasi Masalah.....             | 3   |
| 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....     | 4   |
| 1.4. Kegunaan Penelitian.....              | 4   |
| 1.5. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis..... | 5   |
| 1.6. Metodologi Penelitian.....            | 9   |
| 1.7. Lokasi Tempat Penelitian.....         | 12  |
| 1.8. Sistematika Pemabahasan.....          | 12  |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....               | 14  |
| 2.1. Konsep Jasa.....                      | 14  |
| 2.1.1 Pengertian Jasa.....                 | 14  |
| 2.1.2 Klasifikasi Jasa.....                | 15  |
| 2.1.3 Karakteristik Jasa .....             | 16  |
| 2.1.4 Strategi Pemasaran Jasa.....         | 17  |

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1.5 Bauran Pemasaran.....                                          | 19 |
| 2.1.5.1 Definisi Bauran Pemasaran.....                               | 19 |
| 2.1.5.2 Unsur – Unsur Bauran Pemasaran .....                         | 20 |
| 2.2 Kualitas Pelayanan .....                                         | 23 |
| 2.2.1 Definisi Kualitas .....                                        | 23 |
| 2.2.2 Definisi Pelayanan.....                                        | 24 |
| 2.2.3 DefinisiKualitas Pelayanan .....                               | 25 |
| 2.2.4 Konsep Kualitas Pelayanan .....                                | 25 |
| 2.2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan .....                               | 29 |
| 2.3 Kepuasan Pelanggan.....                                          | 32 |
| 2.3.1 Definisi Kepuasan.....                                         | 32 |
| 2.3.2 Definisi Kepuasan Pelanggan .....                              | 34 |
| 2.3.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....                            | 34 |
| 2.3.4 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan...        | 36 |
| 2.3.5 Indikator Kepuasan Pelanggan .....                             | 38 |
| 2.4 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan.... | 41 |
| BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....                            | 43 |
| 3.1 Objek Penelitian.....                                            | 43 |
| 3.2 Jenis Penelitian.....                                            | 43 |
| 3.3 Variabel Penelitian Dan Operasionalisasi Penelitian .....        | 44 |
| 3.3.1 Jenis Dan Sumber Data .....                                    | 44 |
| 3.3.2 Teknik Pengumpulan Jasa.....                                   | 47 |

|                                                                                                               |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 3.3.3 Penentuan Jumlah Sampel Dan Teknik Penarikan Sampel ....                                                | 53  |
| 3.3.4 Metode Analisis Data .....                                                                              | 57  |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....                                                                  | 64  |
| 4.1 Profil Perusahaan .....                                                                                   | 64  |
| 4.1.1 Sejarah Dan Perkembangan Perusahaan .....                                                               | 64  |
| 4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan .....                                                                    | 65  |
| 4.1.3 Uraian Tugas Dan Jabatan.....                                                                           | 68  |
| 4.2 Kualitas Pelayanan Yang Dilakukan Sinar Jaya Motor .....                                                  | 80  |
| 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan<br>Dan Kepuasan Kepuasan Pelanggan Sinar Jaya Motor ..... | 85  |
| 4.3.1 Profil responden.....                                                                                   | 85  |
| 4.3.2 Analisis Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan                                                | 90  |
| 4.3.2.1 Tangible.....                                                                                         | 90  |
| 4.3.2.2 Reliability .....                                                                                     | 95  |
| 4.3.2.3 Responsiveness .....                                                                                  | 97  |
| 4.3.2.4 Assurance .....                                                                                       | 99  |
| 4.3.2.5 Empathy .....                                                                                         | 103 |
| 4.3.2.6 Kinerja Kualitas Pelayanan Yang Diberikan .....                                                       | 106 |
| 4.3.3 Analisis Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelanggan                                                | 108 |
| 4.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan .....                                               | 115 |
| 4.4.1 Analisis Korelasi Rank Spearman.....                                                                    | 115 |
| 4.4.2 Analisis Statisti Uji .....                                                                             | 119 |

|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| 4.4.3 Analisis Determinasi ..... | 121 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....  | 122 |
| 5.1 Kesimpulan .....             | 122 |
| 5.2 Saran.....                   | 126 |
| DAFTAR PUSTAKA                   |     |
| LAMPIRAN                         |     |

## DAFTAR TABEL

|            |                                                                                          |    |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3.1  | Tabel Operasionalisasi Variabel Penelitian X .....                                       | 45 |
| Tabel 3.1  | Tabel Operasionalisasi Variabel Penelitian Y.....                                        | 46 |
| Tabel 4.1  | Tabel Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....                                        | 86 |
| Tabel 4.2  | Tabel Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                               | 87 |
| Tabel 4.3  | Tabel Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                                  | 88 |
| Tabel 4.4  | Tabel Klasifikasi Responden Berdasarkan Lamanya<br>Menjadi Pelanggan .....               | 89 |
| Tabel 4.5  | Tabel Tanggapan Responden Mengenai Kebersihan<br>Eksterior Dan Interior .....            | 90 |
| Tabel 4.6  | Tabel Tanggapan Responden Mengenai Letak Dealer .....                                    | 91 |
| Tabel 4.7  | Tabel Tanggapan Responden Mengenai Penampilan Karyawan .....                             | 92 |
| Tabel 4.8  | Tabel Tanggapan Responden Mengenai Kelengkapan Peralatan<br>Service Dan Spare Part ..... | 93 |
| Tabel 4.9  | Tabel Tanggapan Responden Mengenai Kerapihan Penataan<br>Display motor .....             | 94 |
| Tabel 4.10 | Tabel Tanggapan Responden Mengenai Brosur Daftar Harga .....                             | 95 |
| Tabel 4.11 | Tabel Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Waktu Pelayanan                             | 96 |
| Tabel 4.12 | Tabel Tanggapan Responden Mengenai Keakuratan Pelayanan .....                            | 97 |
| Tabel 4.13 | Tabel Tanggapan Responden Mengenai Kesigapan Karyawan .....                              | 98 |

|            |                                                                                                                                                |     |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 4.14 | Tabel Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Respon<br>Karyawan Dalam Menanggapi Keluhan .....                                                 | 99  |
| Tabel 4.15 | Tabel Tanggapan Responden Mengenai Keramahan<br>Dan Kesopanan Karyawan .....                                                                   | 100 |
| Tabel 4.16 | Tabel Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Keahlian Karyawan                                                                                   | 101 |
| Tabel 4.17 | Tabel Tanggapan Responden Mengenai Citra Sinar Jaya Motor .....                                                                                | 102 |
| Tabel 4.18 | Tabel Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Keamanan .....                                                                                      | 103 |
| Tabel 4.19 | Tabel Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Perhatian Karyawan                                                                                  | 104 |
| Tabel 4.20 | Tabel Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kesabaran Karyawan                                                                                  | 105 |
| Tabel 4.21 | Tabel Skor Rata – Rata Dan Peringkat .....                                                                                                     | 106 |
| Tabel 4.22 | Tabel Tanggapan Responden Mengenai Apakah Responden Akan<br>Senantiasa Menggunakan Produk dan Jasa Lebih Banyak Jenis<br>Dan variasinya.....   | 109 |
| Tabel 4.23 | Tabel Tanggapan Responden Mengenai Apakah Responden<br>Akan Membeli Motor, Service Motor, Membeli Spare Part<br>Di sinar Jaya motor lagi ..... | 110 |
| Tabel 4.24 | Tabel Tanggapan Responden Mengenai Apakah Responden<br>Akan Membeli Produk Atau Jasa Baru Yang Ditawarkan .....                                | 111 |
| Tabel 4.25 | Tabel Tanggapan Responden Mengenai Apakah Responden<br>Akan Merekomendasikan Sinar Jaya Motor Pada Rekan Atau<br>Kerabat .....                 | 112 |

|            |                                                                                                                                      |     |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 4.26 | Tabel Tanggapan Responden Mengenai Apakah Responden<br>Bersedia Untuk Memberikan Gagasan .....                                       | 113 |
| Tabel 4.27 | Tabel Tanggapan Responden Mengenai Apakah Responden<br>Tidak Mempunyai Keinginan Untuk Memakai Produk Atau<br>Jasa Dealer Lain ..... | 114 |
| Tabel 4.28 | Tabel Hasil Perhitungan Data – Data Untuk Penggunaan Rumus<br>Statistika.....                                                        | 116 |
| Tabel 4.29 | Tabel Perhitungan Jumlah Angka Kembar Variabel X Dan<br>Variabel Y .....                                                             | 117 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Skema Kerangka Pemikiran .....                | 8  |
| Gambar 2.1 Tiga Jenis Pemasaran Dalam Industri Jasa..... | 18 |
| Gambar 2.2 Model Kesenjangan Kualitas Pelayanan.....     | 27 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Sinar Jaya Motor.....     | 67 |