

## ABSTRAK

Industri jasa sebagai salah satu sektor dalam struktur PDB Indonesia atas harga menurut lapangan usaha, sampai saat ini merupakan sektor terbesar terhadap Produk Domestik Bruto Indonesia yaitu sebesar 37,8 %. Adapun salah satu jenis jasa yang sangat berkembang di Indonesia saat ini adalah jasa perbaikan kendaraan (bengkel), selain jasa-jasa lainnya, seperti salon, restoran, dan lain-lain.

Bengkel mobil Honda di jalan Elang Raya Cirebon sebagai salah satu bengkel khusus mobil Honda di Cirebon, telah diakui kepuasan pelayanannya oleh para pelanggannya. Namun demikian, sampai saat ini pemilik bengkel Honda ini merasa kurang mendapatkan loyalitas dari pelanggannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kepuasan pelanggan akan pelayanan yang telah diberikan oleh bengkel ini mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan pada bengkel mobil Honda di jalan Elang Raya Cirebon.

Metoda penelitian yang digunakan adalah metoda deskriptif, tekniknya adalah melakukan survey langsung ke lapangan. Sample dilaksanakan pada 50 responden yang sedang memperbaiki mobilnya di bengkel tersebut, dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok. Penelitian dilakukan pada 8 Maret 2005 sampai dengan 23 April 2005.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan namun, pengaruhnya sangatlah kecil. Hal ini dapat di lihat dari nilai signifikansi yang dimiliki oleh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas(0.065) lebih besar dari tingkat signifikansi 0.05 atau 5%. Koefisien regresi tersebut berpengaruh, dengan persamaan regresi sebagai berikut :  $Y = 0.322X_1 + 0.334X_2 + 0.148X_3 + 0.114X_4 + 0.368X_5$ . Sedangkan untuk mengetahui kekuatan hubungan dapat dilihat dari nilai korelasi yang dimiliki adalah dibawah 0.5 (*tangible*-0.322, *empathy*-0.334, *reliability*-0.148, *responsiveness*-0.114, *assurance*-0.368), jadi dapat dikatakan hubungannya lemah.

---

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	iii
Daftar Tabel .....	v
Daftar Gambar dan bagan .....	viii
<b>BAB I</b> <b>PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Kegunaan Penelitian .....	5
1.5. Kerangka Pemikiran .....	6
<b>BAB II</b> <b>LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Jasa .....	15
2.2. Bauran Pemasaran Jasa .....	25
2.3. Kepuasan Pelanggan .....	28
2.4. Loyalitas Pelanggan .....	35
2.5. Fakta Pentingnya Kepuasan dan Loyalitas .....	41
<b>BAB III</b> <b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. Objek Penelitian	
3.1.1. Sejarah Perusahaan .....	43
3.1.2. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas .....	44
3.2. Ruang Lingkup Usaha dan Aktivitas .....	48

---

---

3.3. Metoda Penelitian .....	49
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN &amp; PEMBAHASAN</b>
4.1. Gambaran Umum Responden .....	61
4.2. Analisa Tanggapan Responden Berdasarkan Kepuasan .....	66
4.3. Analisa Tanggapan Responden Berdasarkan Loyalitasnya .....	81
4.4. Pengolahan Data	
4.4.1. Validitas dan Reliabilitas Kuesioner .....	84
4.4.2. Pengujian Hipotesis Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	86
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN &amp; SARAN</b>
5.1. Kesimpulan .....	90
5.2. Saran-saran .....	93
Lampiran .....	xi
Daftar Pustaka .....	xii

---

---

## Daftar Tabel

	Hal
Tabel 1.1. Struktur PDB Indonesia atas harga menurut lapangan usaha ...	1
Tabel 4.1. Profil responden berdasarkan jenis kelamin .....	61
Tabel 4.2. Profil responden berdasarkan usia .....	62
Tabel 4.3. Profil responden berdasarkan pekerjaan .....	63
Tabel 4.4. Profil responden berdasarkan frekuensi kunjungan .....	64
Tabel 4.5. Profil responden berdasarkan cara mengetahui keberadaan bengkel .....	65
Tabel 4.6. Profil responden berdasarkan hal yang dijadikan daya tarik bengkel .....	66
Tabel 4.7. Tanggapan responden terhadap kebersihan bengkel .....	67
Tabel 4.8. Tanggapan responden terhadap penataan ruang kerja bengkel	67
Tabel 4.9. Tanggapan responden terhadap seragam yang dikenakan karyawan .....	68
Tabel 4.10. Tanggapan responden terhadap penataan ruang perlengkapan .....	69
Tabel 4.11. Tanggapan responden terhadap komunikasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan bengkel .....	69
Tabel 4.12. Tanggapan responden terhadap perhatian yang diberikan karyawan .....	70

---

---

Tabel 4.13.	Tanggapan responden terhadap keramahan dan kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan .....	71
Tabel 4.14.	Tanggapan responden terhadap kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan .....	72
Tabel 4.15.	Tanggapan responden terhadap kemampuan karyawan bengkel dalam menyelesaikan masalah yang dikeluhkan pelanggan .....	73
Tabel 4.16.	Tanggapan responden terhadap kesesuaian antara harga dengan pelayanan yang diberikan .....	74
Tabel 4.17.	Tanggapan responden terhadap kelengkapan peralatan dan keefektifan penggunaannya .....	75
Tabel 4.18.	Tanggapan responden terhadap kelengkapan suku cadang .....	75
Tabel 4.19.	Tanggapan responden terhadap kemampuan karyawan dalam menangani masalah yang timbul .....	76
Tabel 4.20.	Tanggapan responden terhadap kemampuan karyawan untuk cepat tanggap dalam melayani keluhan dan saran yang diajukan pelanggan .....	77
Tabel 4.21.	Tanggapan responden terhadap kecepatan dalam penanganan keluhan .....	78
Tabel 4.22.	Tanggapan responden terhadap kemampuan dalam menganalisa keluhan .....	78
Tabel 4.23.	Tanggapan responden terhadap kemampuan yang dimiliki karyawan .....	79
Tabel 4.24.	Tanggapan responden terhadap jaminan yang diberikan .....	80

---

---

Tabel 4.25. Tanggapan responden terhadap keamanan mobil beserta isinya .....	80
Tabel 4.26. Tanggapan responden terhadap kejujuran karyawan dan pemilik .....	81
Tabel 4.27. Tanggapan responden terhadap frekuensi kunjungan ke bengkel .....	82
Tabel 4.28. Tanggapan responden terhadap frekuensi ketertarikan terhadap bengkel lain .....	82
Tabel 4.29. Tanggapan responden terhadap frekuensi keterpengaruhan Pelanggan terhadap daya tarik pesaing .....	83
Tabel 4.30. Tanggapan responden terhadap kesediaan untuk mempromosikan bengkel ini kepada teman / saudara .....	84
Tabel 4.31. Hasil uji validitas dan reliabilitas .....	85
Tabel 4.32. Koefisien .....	86
Tabel 4.33. Koefisien – a .....	87
Tabel 4.34. Anova – b .....	88
Tabel 4.35. Model summary .....	89

---

## **Daftar Gambar dan Bagan**

Gambar 1.1. Konsep kepuasan pelanggan .....	8
Gambar 1.2. Skema kerangka pemikiran .....	14
Gambar 2.1. Konsep kepuasan pelanggan .....	23
Bagan 1.1. The Loyalty Pyramid .....	13

---