

## ABSTRAK

Service delivery 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 delivery yang diberikan oleh bengkel Kalimas Motor dan pengaruh service delivery perbengkelan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Kalimas 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 30 orang dari 50 orang yang diberikan kuesioner. Tehnik statistik yang digunakan adalah korelasi Spearman, uji t, dan koefisien determinasi.

Proses *service delivery* dilakukan oleh pihak Kalimas Motor telah sesuai dengan teori, artinya pihak Kalimas 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 delivery* yang diberikan oleh pihak Kalimas Motor.

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

Hubungan antara *service delivery* dengan kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,6532 dan antara *service delivery* dengan kepuasan pelanggan terdapat hubungan yang signifikan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh *service delivery* sebesar 42,67% dan sisanya dianggap sebagai faktor lain selain *service delivery*.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	hal i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang peneltian .....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Kegunaan Penelitian .....	5

### **BAB 2 KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS**

2.1 Kajian Pustaka .....	6
2.1.1 Pengertian Bauran Pemasaran .....	7
2.1.2 Pengertian Jasa .....	9
2.1.3 Pengertian Service Delivery .....	12
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	19
2.1.5 Pengertian Loyalitas Konsumen .....	29
2.2 Kerangka Pemikiran .....	30
2.3 Hipotesis .....	36

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

3.1 Metode yang Digunakan .....	37
3.2 Operasional Variabel .....	37
3.3 Sumber Data dan Penentuan Data/ Informasi .....	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.5 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis .....	41

### **BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Profil Perusahaan .....	45
4.2 Service Delivery yang Diberikan oleh Kalimas Motor .....	46
4.3 Kepuasan Yang Dirasakan Pelanggan yang menservis di Kalimas	

Motor .....	61
4.4 Pengaruh Service Delivery terhadap Kepuasan Pelanggan yang Menservis Kendaraanya di Kalimas Motor .....	66

## **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	75
5.2 Saran .....	76

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	hal
2.1.1 Konsep Kepuasan Konsumen . . . . .	20
2.1.2 Alternatif reaksi pelanggan bila terjadi ketidakpuasan . . . . .	28
2.2.1 Bagan Kerangka Pemikiran . . . . .	34
3.2 Operasional Variabel . . . . .	38
4.2.1 Jangka waktu pelanggan akan kembali . . . . .	50
4.2.2 Jenis jasa yang disediakan . . . . .	51
4.2.3 Lokasi bengkel . . . . .	52
4.2.4 Kelengkapan alat-alat servis yang modern . . . . .	53
4.2.5 Teknologi yang digunakan bengkel dalam menservis kendaraan . .	54
4.2.6 Kemampuan karyawan dalam menggunakan alat-alat servis yang modern . . . . .	55
4.2.7 Pelayanan . . . . .	56
4.2.8 Pemberian informasi . . . . .	57
4.2.9 Fleksibel kapasitas bengkel . . . . .	58
4.2.10 Prosedur servis kendaraan . . . . .	59
4.2.11 Kelancaran dalam menservis . . . . .	60
4.3.1 Rekomendasi kepada orang lain . . . . .	61
4.3.2 Menservis lagi di Kalimas Motor . . . . .	62
4.3.3 Membicarakan hal positif tentang Kalimas Motor . . . . .	63
4.3.4 Menolak untuk menservis pada bengkel lain . . . . .	64
4.3.5 Merasa puas dengan menservis di Kalimas Motor . . . . .	65
4.4.1 Data Pengamatan dan Rank-rank Variabel . . . . .	67
4.4.2 Variabel X . . . . .	68
4.4.3 Variabel Y . . . . .	69