

## ABSTRAK

PT Tani Jaya Motor adalah sebuah perusahaan bengkel mobil di kota Bandung. Bengkel PT Tani Jaya Motor berlokasi di Jalan Laks. Muda Nurtanio No. 63, Bandung. Bisnis perbengkelan di kota Bandung sudah sedemikian pesatnya sehingga menimbulkan ketatnya persaingan di bidang perbengkelan mobil, sehingga pihak pemilik bengkel PT Tani Jaya Motor mulai khawatir bahwa pelanggan-pelanggannya akan beralih ke bengkel lain. Tujuan dari penelitian ini adalah :

- Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi harapan konsumen saat mengunjungi sebuah bengkel mobil.
- Untuk mengetahui bagaimana tingkat kinerja pelayanan bengkel PT Tani Jaya Motor bila ditinjau dari sudut pandang konsumen.
- Untuk mengetahui upaya-upaya apa yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT Tani Jaya Motor agar jumlah mobil pelanggan tetap dapat dipertahankan.

Pada penelitian kali ini, dasar-dasar teori yang digunakan untuk memecahkan masalah di bengkel PT Tani Jaya Motor adalah model *Servqual*, Uji Hipotesis Ketidakpuasan, dan Penyebab-penyebab Ketidakpuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak PT Tani Jaya Motor.

Teknik pengumpulan data yang digunakan selama penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner, wawancara secara tertutup, serta observasi nonpartisipan untuk mengamati kecocokan data wawancara dengan realitanya. Sedangkan kegiatan analisis dilakukan pada aspek pelayanan dengan menggunakan metode *Servqual* dan Uji Hipotesis. Metode *Servqual* ini mengukur kepuasan pelanggan PT Tani Jaya Motor terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, untuk 5 dimensi (*Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*). Uji Hipotesis yang digunakan adalah uji hipotesis *one tail* (searah) untuk GAP 5 serta uji hipotesis *two tail* (dua arah) untuk GAP 1.

Pada tahap pengumpulan data, penyebaran kuesioner dilakukan terhadap 30 pelanggan sebagai uji coba kuesioner awal, di mana hasil dari data tersebut diperiksa kevalidan dan reliabelnya untuk dapat maju ke tahap selanjutnya. Sedangkan untuk mengumpulkan data manajer, dilakukan pembagian kuesioner serta tahap wawancara langsung dengan pihak manajer, sekaligus pemilik dari PT Tani Jaya Motor, mengenai penyebab dari GAP 1 dan GAP 2. Pengumpulan data montir, penulis juga menyebarkan kuesioner serta tahap wawancara secara langsung dengan pihak montir mengenai penyebab dari GAP 3 dan GAP 4.

Dalam tahap pengolahan data dan analisis data, diberikan informasi bahwa konsumen masih tidak puas atas hasil pelayanan yang diberikan oleh pihak PT Tani Jaya Motor. Di bagian ini juga dipaparkan usulan-usulan yang berguna untuk membantu PT Tani Jaya Motor dalam memperbaiki kekurangan-kekurangannya dalam memberikan pelayanan.

Di bagian akhir, penulis menyajikan kesimpulan dan saran-saran yang membangun pihak PT Tani Jaya Motor.

## DAFTAR ISI

	<b>halaman</b>
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMAKASIH	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Identifikasi Masalah	I-1
I.3 Pembatasan Masalah	I-2
I.4 Perumusan Masalah	I-2
I.5 Tujuan Penelitian	I-3
I.6 Manfaat Penelitian	I-3
I.6.1 Manfaat bagi Perusahaan	I-3
I.6.2 Manfaat bagi Penulis	I-3
I.7 Sistematika Penulisan	I-3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
II.1 Konsep Kualitas	II-1
II.2 Konsep Jasa	II-1
II.3 Konsep Kualitas Jasa	II-2
II.3.1. Dimensi Kualitas Jasa	II-3
II.3.2. Cara Pengukuran Kualitas Jasa	II-6
II.3.2.1. <i>Servqual</i> Model	II-7
II.3.2.2. Konsep kesenjangan (GAP) dalam model <i>servqual</i>	II-9
II.3.3. Penyebab Rendahnya Kualitas Jasa	II-11
II.4 Konsep Statistik	II-13
II.4.1. Konsep Populasi dan Sampel	II-13
II.4.2. Teknik Sampling	II-13
II.4.3. Penentuan Ukuran Sampel	II-15
II.4.4. Prinsip Pembuatan Kuesioner	II-16
II.4.5. Skala-skala Pengukuran	II-18
II.4.6. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	II-20
II.4.6.1. Konsep Validitas	II-20
II.4.6.2. Konsep Reliabilitas	II-20
II.4.6.3. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen	II-21
II.4.7. Uji Hipotesis 2 Populasi	II-24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
III.1 Tahapan Proses Penelitian	III-3
III.2 Tujuan Penelitian	III-4
III.3 Studi Kepustakaan Pendahuluan Mengenai Kualitas Pelayanan	III-4
III.4 Identifikasi Metoda Analisis	III-5

## DAFTAR ISI (Lanjutan)

	<b>Halaman</b>	
III.5	Penentuan Responden	III-6
III.6	Metode Pengumpulan Data	III-6
III.7	Penyusunan Instrumen Penelitian	III-7
III.7.1	Penyusunan Kuesioner Untuk GAP 5	III-7
III.7.2	Penyusunan Kuesioner Untuk GAP 1	III-8
III.7.3	Penyusunan Kisi-kisi Wawancara dengan Manajer	III-9
III.7.4	Penyusunan Kisi-kisi Wawancara dengan Montir	III-11
III.7.5	Penyusunan Kisi-kisi Wawancara dengan Pelanggan	III-14
III.7.6	Kegiatan Observasi Nonpartisipan di Bengkel Untuk Perbandingan Kinerja Montir Dengan Pihak Manajemen	III-14
III.8	Uji Reliabilitas Kuesioner Awal	III-14
III.9	Uji Validasi Item Kuesioner Awal	III-15
III.10	Penyebaran Instrumen Penelitian	III-15
III.11	Pengolahan Data	III-16
III.12	<i>Servqual Score</i>	III-16
III.13	Uji Hipotesis	III-16
III.13.1	Uji Hipotesis GAP 5	III-16
III.13.2	Uji Hipotesis GAP 1	III-17
III.14	Analisis Data	III-18
III.15	Usulan	III-18
III.16	Kesimpulan dan Saran	III-19
<b>BAB IV PENGUMPULAN DATA</b>		
IV.1	Data Umum Perusahaan	IV-1
IV.2	Struktur Organisasi PT Tani Jaya Motor	IV-1
IV.3	Variabel Penelitian yang Digunakan untuk Kuesioner	IV-2
IV.4	Pengumpulan dan Pengolahan Data Awal	IV-2
IV.5	Pengumpulan Data Penelitian	IV-2
IV.5.1.	Penyusunan Instrumen Penelitian	IV-3
IV.5.1.1.	Penyusunan Kuesioner Konsumen Untuk GAP 5	IV-3
IV.5.1.2.	Penyusunan Kuesioner Untuk GAP 1	IV-3
IV.5.1.3.	Penyusunan Kisi-kisi Wawancara dengan Pihak Manajer Untuk Mengetahui Penyebab Terjadinya GAP 1	IV-3
IV.5.1.4.	Penyusunan Kisi-kisi Wawancara dengan Pihak Manajer Untuk GAP 2	IV-4
IV.5.1.5.	Penyusunan Kisi-kisi Wawancara dengan Pihak Manajer Untuk Mengetahui Penyebab Terjadinya GAP 2	IV-4
IV.5.1.6.	Penyusunan Kisi-kisi Wawancara dengan Pihak Montir Untuk GAP 3	IV-4
IV.5.1.7.	Penyusunan Kisi-kisi Wawancara dengan	

## DAFTAR ISI (Lanjutan)

	<b>Halaman</b>
	Pihak Montir Untuk Mengetahui Penyebab Terjadinya GAP 3 IV-4
IV.5.1.8.	Penyusunan Kisi-kisi Wawancara dengan Pihak Montir Untuk GAP 4 IV-5
IV.5.1.9.	Penyusunan Kisi-kisi Wawancara dengan Pihak Montir Untuk Mengetahui Penyebab Terjadinya GAP 4 IV-5
IV.5.1.10.	Penyusunan Kisi-kisi Wawancara dengan Pihak Konsumen Untuk Mengetahui Penyebab Terjadinya GAP 4 IV-5
IV.5.2	Pemeriksaan Kuesioner Konsumen IV-6
IV.5.3	Pemeriksaan Kuesioner Manajer / Pemilik IV-6
IV.5.4	Pemeriksaan Hasil Wawancara dengan Manajer / Pemilik IV-6
IV.5.5	Pemeriksaan Hasil Wawancara dengan Montir Bengkel IV-6
IV.5.6	Perbandingan Hasil Wawancara Dengan Hasil Observasi IV-7
<b>BAB V PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA</b>	
V.1	Validasi Item & Uji Reliabilitas V-1
V.1.1	Validasi Item Kuesioner Harapan & Uji Reliabilitas Kuesioner Harapan V-1
V.1.2	Validasi Item Kuesioner Persepsi & Uji Reliabilitas Kuesioner Persepsi V-3
V.2	Pengolahan dan Analisis Data GAP 5 V-6
V.2.1	Pengolahan Data GAP 5 V-6
V.2.2	Analisis GAP 5 V-6
V.2.3	Pengolahan Data GAP 5 dengan Pengujian Hipotesis V-8
V.2.4	Analisis GAP 5 dengan Pengujian Hipotesis V-10
V.2.5	Analisis Hubungan Metode Servqual dengan Pengujian Hipotesis pada GAP 5 V-11
V.3	Pengolahan Data dan Analisis GAP 1 V-13
V.3.1	Analisis GAP 1 dengan Pengujian Hipotesis V-16
V.3.2	Analisis Hubungan Metode Servqual dengan Pengujian Hipotesis pada GAP 1 V-17
V.3.3	Pengolahan data dan Analisis Penyebab GAP 1 V-18
V.4	Pengolahan Data dan Analisis GAP 2 V-19
V.4.1	Pengolahan data dan Analisis Penyebab GAP 2 V-20
V.5	Pengolahan Data dan Analisis GAP 3 V-21
V.5.1	Pengolahan data dan Analisis Penyebab GAP 3 V-24
V.6	Pengolahan Data dan Analisis GAP 4 V-26
V.7	Analisis Keterkaitan GAP 1, GAP 2, GAP 3, dan GAP 4 dengan Kepuasan Konsumen (GAP 5) V-30
V.8	Usulan – Usulan Penulis untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di PT Tani Jaya Motor V-33
V.8.1	Usulan – Usulan untuk GAP 5 V-33

## DAFTAR ISI (Lanjutan)

	<b>Halaman</b>
V.8.2 Usulan – Usulan untuk GAP 1	V-36
V.8.3. Usulan – Usulan untuk GAP 2	V-36
V.8.4. Usulan – Usulan untuk GAP 3	V-36
V.8.5. Usulan – Usulan untuk GAP 4	V-37
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
VI.1 Kesimpulan	VI-1
VI.2 Saran	VI-2
VI.2.1 Saran – Saran untuk Mengatasi GAP 5	VI-2
VI.2.2 Saran – Saran untuk Mengatasi GAP 1	VI-3
VI.2.3 Saran – Saran untuk Mengatasi GAP 2	VI-3
VI.2.4 Saran – Saran untuk Mengatasi GAP 3	VI-4
VI.2.5 Saran – Saran untuk Mengatasi GAP 4	VI-4
VI.2.6 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	VI-4
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
3.1	Variabel Penelitian	III-5
3.2	Penyebab Terjadinya GAP 1	III-10
3.3	Penyebab Terjadinya GAP 2	III-11
3.4	Penyebab Terjadinya GAP 3	III-12
3.5	Penyebab Terjadinya GAP 4	III-14
5.1	Tabel Validitas Item Kuesioner Harapan	V-1
5.2	Tabel Validitas Item Kuesioner Persepsi	V-4
5.3	Hasil Perhitungan Rata-Rata Servqual GAP 5	V-6
5.4	Perhitungan GAP 5 (Uji Z) Dimensi	V-8
5.5	Perhitungan GAP 5 (Uji Z) Item	V-9
5.6	Perbandingan Persepsi Manajer mengenai Harapan Konsumen dengan Harapan Konsumen (GAP 1)	V-13
5.7	Perhitungan GAP 1 (Uji Z) Dimensi	V-13
5.8	Perhitungan GAP 1 (Uji Z) Item	V-14
5.9	Pengolahan Data Penyebab GAP 1	V-18
5.10	Pengolahan Data Penyebab GAP 2	V-20
5.11	Hasil Kerja Montir (GAP 3)	V-21
5.12	Hasil Perhitungan Rata-Rata Servqual GAP 3	V-22
5.13	Pengolahan Data Penyebab GAP 3	V-24
5.14	Performansi Perusahaan untuk Memenuhi Janji	V-26
5.15	Hasil Perhitungan Rata-Rata Servqual GAP 4	V-26
5.16	Pengolahan Data Penyebab GAP 4	V-28

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
3.1	Metodologi Penelitian	III-1
4.1	Struktur Organisasi PT Tani Jaya Motor	IV-1
5.1	Diagram Batang GAP 5	V-6
5.2	Diagram Batang GAP 3	V-22
5.3	Diagram Batang GAP 4	V-27
5.4	Hubungan Ketidakpuasan Konsumen dengan Penyebabnya	V-31

## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Lampiran	Halaman
<b>1.</b>	<b>Lampiran Instrumen Penelitian</b>	L-1
•	Lampiran Kuesioner Penelitian GAP 5	L-1.1
•	Lampiran Kuesioner Penelitian GAP 1	L-1.2
•	Lampiran Kisi-kisi wawancara dengan manajer Untuk Penyebab GAP 1	L-1.3
•	Lampiran Kisi-kisi wawancara dengan manajer Untuk GAP 2	L-1.4
•	Lampiran Kisi-kisi wawancara dengan manajer Untuk Penyebab GAP 2	L-1.5
•	Lampiran Kisi-kisi wawancara dengan montir Untuk GAP 3	L-1.6
•	Lampiran Kisi-kisi wawancara dengan montir Untuk Penyebab GAP 3	L-1.7
•	Lampiran Kisi-kisi wawancara dengan montir Untuk GAP 4	L-1.8
•	Lampiran Kisi-kisi wawancara dengan montir Untuk Penyebab GAP 4	L-1.9
•	Lampiran Kisi-kisi wawancara dengan pelanggan Untuk Penyebab GAP 4	L-1.10
<b>2.</b>	<b>Lampiran Data Mentah</b>	L-2
•	Data mentah ujicoba kusioner awal	L-2.1
•	Validasi konstruk	L-2.2
•	Data mentah kuesioner konsumen (GAP 5)	L-2.3
•	Data mentah kuesioner manajer (GAP 1)	L-2.4
•	Data mentah hasil wawancara dengan manajer (Penyebab GAP1)	L-2.5
•	Data mentah hasil wawancara dengan manajer (GAP 2)	L-2.6
•	Data mentah hasil wawancara dengan manajer (Penyebab GAP 2)	L-2.7
•	Data mentah Hasil wawancara dengan montir (GAP 3)	L-2.8
•	Data mentah Hasil wawancara dengan montir (Penyebab GAP 3)	L-2.9
•	Data mentah Hasil wawancara dengan montir (GAP 4)	L-2.10
•	Data mentah Hasil wawancara dengan montir (Penyebab GAP 4)	L-2.11

## DAFTAR LAMPIRAN (LANJUTAN)

No.	Lampiran	Halaman
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Data Mentah Hasil wawancara dengan pelanggan (Penyebab GAP 4)</li></ul>	L-2.12
<b>3.</b>	<b>Lampiran Uji Reliabilitas dan Uji Validitas</b>	L-3
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uji reliabilitas</li><li>• Uji validitas</li></ul>	L-3.1 L-3.2
<b>4.</b>	<b>Lampiran Uji <i>Servqual</i></b>	L-4
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lampiran Uji <i>Servqual</i> Tangibles</li><li>• Lampiran Uji <i>Servqual</i> Reliability</li><li>• Lampiran Uji <i>Servqual</i> Responsiveness</li><li>• Lampiran Uji <i>Servqual</i> Assurance</li><li>• Lampiran Uji <i>Servqual</i> Empathy</li></ul>	L-4.1 L-4.2 L-4.3 L-4.4 L-4.5
<b>5.</b>	<b>Lampiran Uji Hipotesis</b>	L-5
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uji Hipotesis GAP 5</li><li>• Uji Hipotesis GAP 1</li></ul>	L-5.1 L-5.2
<b>6.</b>	<b>Lampiran Komentar Dosen Penguji Seminar Proposal</b>	L-6
<b>7.</b>	<b>Lampiran Komentar Dosen Penguji Seminar Isi</b>	L-7