ABSTRAK

Pada saat ini terjadi persaingan yang ketat diantara bengkel-bengkel resmi dengan bengkel tidak resmi dalam memperoleh pelanggan. Hasil penyebaran kuesioner terbuka menunjukkan bahwa hanya 40% pelanggan yang memiliki kecenderungan untuk tetap melakukan servis di bengkel resmi setelah masa servis gratis berakhir. Untuk mempertahankan pelanggan yang tetap melakukan servis di bengkel resmi, maka harus dilakukan langkah-langkah untuk menjaga kepuasan pelanggan.

Untuk membantu bengkel PT Siloam Motor dalam mengukur kualitas pelayanan penulis menggunakan : metode Servqual, uji hipotesis, dan IPA 4 dalam mengukur kesenjangan pelayanan yang ada meliputi lima dimensi kualitas menurut Parasuraman dkk. Kesenjangan-kesenjangan yang diukur adalah kesenjangan antara jasa yang dirasakan dengan jasa yang diharapkan pelanggan Gap (5), kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen (Gap 1), kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas jasa (Gap 2), kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (Gap 3), dan ketepatan janji perusahaan dengan pelanggan (Gap 4).

Penyebaran kuesioner dilakukan kepada: pemilik kendaraan yang melakukan *service* mobil di bengkel PT Siloam Motor Jalan Junjunan no 180 , *manager* bengkel PT Siloam Motor, dan karyawan bengkel PT Siloam Motor (mekanik, *custumer service*, dan kasir).

Melalui perhitungan total Servqual *score* diperoleh hasil sebesar -0.765. Pelanggan merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan bengkel PT Siloam Motor. Melalui hasil uji hipotesis Gap 5 diperoleh hasil bahwa pelanggan merasa tidak puas untuk pernyataan 6 (ketersediaan bahan bacaan),23 (kecepatan perbaikan),34 (ketepatan perbaikan),35 (Harga spareparts),dan 41 (diskon spareparts). Melalui perhitungan IPA 4 diperoleh hasil bahwa yang perlu mendapat prioritas perbaikan adalah pernyataan 6 (ketersediaan bahan bacaan), 35 (Harga spareparts), dan 41 (discount spareparts).

Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh bengkel PT Siloam Motor dinilai sudah dapat memuaskan pelanggan. Penulis melakukan pengembangan usulan untuk dapat meningkatkan kualitas yang telah diberikan kepada pelanggan dan usulan terhadap fasilitas-fasilitas yang belum tersedia berupa fasilitas alat kebugaran dan fasilitas *hot spot* di ruang tunggu.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH..... v
DAFTAR ISI.....vii
DAFTAR TABEL.....xi
DAFTAR GAMBAR.....xii
DAFTAR LAMPIRAN.....xiii
BAB 1 PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah..... 1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....1-2
1.3 Pembatasan Masalah.....1-2
1.4 Perumusan Masalah..... 1-2
1.5 Tujuan Penelitian..... 1-3
1.6 Sistematika Penulisan..... 1-3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Jasa …….....2-1
2.1.1 Pengertian dan Konsep Jasa.....2-1
2.1.2 Klasifikasi Jasa.....2-1
2.1.3 Karakteristik Jasa.....2-4
2.1.4 Kualitas Jasa.....2-6
2.1.4.1 Definisi Kualitas dan Kualitas Jasa.....2-6
2.1.4.2 Harapan Pelanggan..... 2-6
2.1.4.3 Model Kualitas Jasa.....2-7
2.1.4.4 Pengukuran Kualitas Jasa..... 2-10
2.2 Teknik Pengumpulan Data.....2-11
2.2.1 Kuesioner.....2-11
2.2.2 Wawancara.....2-11
2.2.3 Observasi.....2-12
2.2.4 Tes.....2-12
2.2.5 Focus Group Discussion.....2-12

2.3 Pengambilan Sampel.....2-12
2.3.1 Pengambilan Sampel Probabilitas.....2-12
2.3.2 Pengambilan Sampel Non-Probabilitas.....2-13
2.4 Skala Pengukuran.....2-15
2.5 Skala Instrumen.....2-15
2.6 Kriteria Instrumen Yang Baik.....2-17
2.7 Uji Statistik Z Menyangkut 2 Populasi.....2-18
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN
3.1 Studi Pendahuluan.....3-1
3.2 Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian.....3-3
3.3 Tinjauan Pustaka.....3-4
3.4 Identifikasi Variabel Penelitian.....3-5
3.5 Penyusunan Instrumen Penelitian.....3-7
3.6 Validasi Construct.....3-8
3.7 Uji Coba Instrumen.....3-8
3.8 Uji Validasi.....3-9
3.9 Uji Reliabilitas Instrumen.....3-9
3.10 Perbaikan Kuesioner.....3-10
3.11 Penyebaran Kuesioner Kedua.....3-10
3.12 Pengolahan Data.....3-11
3.12.1 Perhitungan Gap 5.....3-11
3.12.2 Uji Hipotesis Ketidakpuasan.....3-11
3.12.3 Importance Performance Analysis.....3-12
3.12.4 Pengolahan Data Servqual Gap 4.....3-12
3.12.5 Pengolahan Data Servqual Gap 3.....3-12
3.12.6 Pengolahan Data Servqual Gap 2.....3-13
3.12.7 Pengolahan Data Servqual Gap 1.....3-13
3.12.8 Pengolahan Data Penyebab Gap 1.....3-13
3.12.9 Pengolahan Data Penyebab Gap 3 dan Gap 4.....3-13
3.12.10 Pengolahan Data Penyebab Gap 1dan Gap 2.....3-13

3.13 Analisis Data..... 3-14
3.14 Pengembangan Usulan..... 3-14
3.15 Kesimpulan dan Saran..... 3-14
BAB 4 PENGUMPULAN DATA
4.1 Data Umum Objek Penelitian.....4-1
4.1.1 Sejarah Umum PT KIA Indonesia.....4-1
4.1.2 Sejarah Umum PT Siloam Motor..... 4-1
4.1.3 Struktur Organisasi Bengkel PT Siloam Motor 4-2
4.1.4 Uraian Jabatan PT Siloam Motor Jalan Junjunan no.108.....4-2
4.2 Data Penelitian.....4-5
4.2.1 Pengumpulan Data Harapan Pelanggan Mobil KIA dalam MemilihBengkel..... 4-5
4.2.2 Penyusunan Instrumen Penelitian Awal..... 4-6
4.2.3 Validasi Konstruk Instrumen.....4-8
4.2.4 Pengumpulan Data Uji Coba Instrumen.....4-9
4.2.5 Pengumpulan Data Lanjutan.....4-9
4.2.5.1 Pengumpulan Data Penelitian Dari Pelanggan..... 4-9
4.2.5.2 Pengumpulan Data Penelitian Dari Manajemen.....4-9
4.2.5.3 Pengumpulan Data Penelitian Dari Karyawan..... 4-10
BAB 5 Pengolahan Data dan Analisis
5.1 Pengolahan Data..... 5-1
5.1.1 Pengujian Validitas Instrumen Gap 5..... 5-1
5.1.2 Pengujian Reliabel Instrumen Gap 5..... 5-3
5.1.3 Pengolahan Data Gap 5..... 5-5
5.1.4 Gap 5 Servqual.....5-6
5.1.4.1 Gap 5 Servqual per Dimensi.....5-6
5.1.4.2 Gap 5 Servqual per Pernyataan.....5-7
5.1.5 Pengolahan Data Gap 1..... 5-9
5.1.5.1 Gap 1 Servqual.....5-9
5.1.5.2 Uji Hipotesis Gap 1..... 5-11
5.1.6 Pengolahan Data Gap 2.....5-13

5.1.6.1 Gap 2 Servqual....5-13
5.1.7 Pengolahan Data Gap 3....5-16
5.1.7.1 Gap 3 Servqual....5-16
5.1.8 Pengolahan Data Gap 4.... 5-17
5.1.8.1 Gap 4 Servqual....5-17
5.1.9 Pengolahan IPA 4.... 5-20
5.2 Analisis.... 5-22
5.2.1 Analisis Ketidakpuasan Pelanggan Bengkel PT Siloam Motor.... 5-22
5.2.2 Analisis Penyebab Gap....5-22
5.2.2.1 Analisis Penyebab Gap 1....5-22
5.2.2.2 Analisis Penyebab Gap 2....5-24
5.2.2.3 Analisis Penyebab Gap 3....5-25
5.2.2.4 Analisis Penyebab Gap 4....5-28
5.2.3 Analisis Keterkaitan Antar Gap....5-29
5.2.4 Analisis IPA 4....5-31
5.2 Usulan....5-33

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN
6.1 Kesimpulan…….. 6-1
6.2 Saran…… 6-2
DAFTAR PUSTAKA.... xiv
LAMPIRAN
Komentar Dosen Penguji....xv
Data Penulis....xvi

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
3.1	Jawaban Kuesioner Terbuka	3 – 5
4.1	Variabel Harapan Konsumen	4 – 5
5.1	Hasil Uji Validitas Harapan Pelanggan	5 – 1
5.2	Hasil Uji Validitas Persepsi Pelanggan	5 – 2
5.3	Nilai Korelasi Harapan Pelanggan	5 – 4
5.4	Nilai Korelasi Persepsi Pelanggan	5 – 4
5.5	Nilai Servqual Score Tiap Dimensi	5 – 5
5.6	Uji Hipotesis per Dimensi	5 – 7
5.7	Hasil Uji Hipotesis per Pernyataan	5 – 8
5.8	Hasil Servqual Gap 1	5 – 10
5.9	Hasil Uji Hipotesis Gap 1 per Pernyataan	5 – 12
5.10	Hasil Servqual Gap 2 per Diamensi	5 – 13
5.11	Hasil Servqual Gap 2	5 – 15
5.12	Hasil Servqual Gap 3	5 – 17
5.13	Hasil Servqual Gap 4	5 – 18
5.14	Perbandingan Konsistensi Kinerja dan Konsistensi Memenuhi Janji	5 – 18
5.15	Perhitungan IPA 4	5 – 20
5.16	Analisis Ketidakpuasan Gap 5	5 – 22
5.17	Penyebab Gap 1	5 – 22
5.18	Penyebab Gap 2	5 – 24
5.19	Penyebab Gap 3	5 – 25
5.20	Penyebab Gap 4	5 – 28
5.21	Analisis Keterkaitan Antar Gap	5 – 29
5.22	IPA 4	5 – 32

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
3.1	Flowchart Penelitian	3 – 2
4.1	Struktur Organisasi Bengkel PT Siloam Motor	4 – 2
5.1	Grafik Rata-rata Servqual Score	5 – 5
5.2	Grafik Rata-rata Servqual Score	5 – 10
5.3	Diagram Persepsi Manajemen dan harapan pelanggan	5 – 11
5.4	Grafik Rata-rata Servqual Score	5 – 14
5.5	Diagram Persepsi Manajemen dan harapan pelanggan	5 – 14
5.6	Grafik Rata-rata Servqual Score	5 – 16
5.7	Diagram Persepsi Manajemen dan Standar yang berlaku	5 – 16
5.8	Grafik Rata-rata Servqual Score	5 – 18
5.9	Diagram Konsistensi Memenuhi Janji dan Kinerja	5 – 19
5.10	Diagram IPA 4	5 – 21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1
1. Kuesioner Terbuka
2. Kuesioner Pelanggan
3. Kuesioner Pihak Manajemen
4. Kuesioner Pihak Karyawan

Lampiran 1.2
1. Hasil validasi konstruk
2. Kuesioner setelah konstruk

Lampiran 1.3
1. Surat Keterangan TA
2. Laporan Bimbingan TA
3. Tabel Z