

ABSTRAK

Bengkel Alfa Motor bergerak dalam bidang jasa yaitu bengkel yang mengurus mobil-mobil mulai dari service sampai pelayanan cuci mobil. Bengkel ini ingin memaksimalkan kepuasan konsumen dan pelanggannya. Tetapi pada kenyataannya masih ada saja keluhan-keluhan dari para konsumen terhadap Bengkel Alfa Motor ini. Maka dari itu, pihak manajemen bengkel ingin mengetahui penyebab dari ketidakpuasan konsumen dan bagaimana cara meningkatkan dan memuaskan para konsumennya.

Pengukuran kualitas pelayanan cuci mobil di Bengkel Alfa Motor ini menggunakan metode SERVQUAL. Metode ini digunakan untuk mengukur dan mengetahui kesenjangan yang terjadi antara harapan dengan persepsi konsumen (Gap 5), harapan konsumen dengan persepsi manajemen (Gap 1), persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas jasa (Gap 2), spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa (Gap 3), serta dilakukan pengujian hipotesis yang bertujuan mengetahui adanya perbedaan yang nyata atau tidak dari kesenjangan tersebut. Pengukuran kesenjangan ini menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada konsumen, pihak manajemen dan para karyawan di Bengkel Alfa Motor. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara dan penyebaran kuesioner dengan teknik simple random sampling kepada konsumen bengkel, pihak manajemen bengkel, dan karyawan bengkel sesuai kebutuhan data.

Berdasarkan pengumpulan data yang ada maka dilanjutkan ke tahap pengolahan data dan analisis dan diperoleh *Total Servqual Quality* (TSQ) adalah -2,791 dan dengan masing-masing SQi dimensi bernilai negatif. Hal ini berarti secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Bengkel Alfa Motor kepada konsumen masih belum memenuhi harapan konsumen. Dengan demikian maka diteliti apa saja penyebab terjadinya kesenjangan yang terjadi pada Bengkel Alfa Motor.

Setelah ditemukan penyebab-penyebabnya, diberikan usulan-usulan yang dapat mengurangi kesenjangan yang ada. Usulan-usulan tersebut diberikan kepada pihak manajemen dan karyawan Bengkel Alfa Motor diantaranya mengumpulkan informasi mengenai kebutuhan pelanggan dan informasi mengenai kualitas pelayanan yang diharapkan bengkel, meningkatkan hubungan komunikasi antara atasan dan bawahan dan juga melakukan penyuluhan pada karyawan sebelum mereka bekerja, serta memberikan saran kepada pihak Bengkel Alfa Motor untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap konsumen, serta usulan-usulan lainnya.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1 – 1
1.2 Identifikasi Masalah	1 – 2
1.3 Pembatasan Masalah	1 – 3
1.4 Perumusan Masalah	1 – 3
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian	1 – 4
1.6 Sistematika Penulisan	1 – 4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kualitas	2 – 1
2.1.1 Definisi Kualitas	2 – 1
2.1.2 Pengukuran Kualitas	2 – 1
2.2 Jasa	2 – 2
2.2.1 Definisi jasa	2 – 2
2.2.2 Karakteristik Jasa	2 – 2
2.2.3 Dimensi Kualitas Jasa	2 – 4
2.2.4 Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa	2 – 6
2.2.5 Teknik Perbaikan Jasa	2 – 6
2.3 Kualitas Jasa	2 – 7
2.3.1 Model Kualitas Jasa	2 – 7
2.3.2 Pengukuran Kualitas Jasa	2 – 9
2.4 Konsumen	2 – 10
2.4.1 Kepuasan Konsumen	2 – 10

2.4.2	Ekspektasi dan Persepsi Konsumen	
2.5	Cara Pengolahan Data Dengan Menggunakan Metode	
	SERVQUAL	2 - 13
2.5.1	Keunggulan Metode SERVQUAL	2 - 15
2.5.2	Kelemahan Metode SERVQUAL	2 - 16
2.6	Konsep Kepuasan Pelanggan	2 - 16
2.7	Teknik Pengumpulan Data	2 - 17
2.7.1	Teknik Membuat Skala	2 - 18
2.7.2	Kriteria Instrumen yang Baik	2 - 19
2.7.3	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2 - 19
2.7.4	Validitas Instrumen	2 - 20
2.7.5	Reliabilitas Instrumen	2 - 20
2.8	Uji Hipotesis Menyangkut Dua Rataan	2 - 21
2.9	Aplikasi Dasar SPSS	2 - 23
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Penelitian Pendahuluan	3 - 3
3.2	Identifikasi Masalah	3 - 3
3.3	Pembatasan Masalah	3 - 3
3.4	Studi Literatur	3 - 4
3.5	Perumusan Masalah	3 - 4
3.6	Tujuan Penelitian	3 - 4
3.7	Pengumpulan Data Pendahuluan	3 - 5
3.8	Menetapkan Variabel Penelitian	3 - 5
3.8.1	Gap 5	3 - 5
3.8.2	Gap 1	3 - 7
3.8.3	Gap 2	3 - 8
3.8.4	Gap 3	3 - 9
3.8.5	Gap 4	3 - 10
3.9	Penyusunan Kuesioner	3 - 10
3.9.1	Kuesioner Untuk Konsumen	3 - 10
3.9.2	Kuesioner Untuk Manajemen	3 - 11
		3 - 12

3.9.3 Kuesioner Untuk Karyawan	
3.10 Validitas Konstruksi	3 – 13
3.11 Menentukan Teknik Sampling	3 – 13
3.12 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Pendahuluan	3 – 13
3.13 Pengujian Validitas	3 – 13
3.14 Menguji Reliabilitas Instrumen	3 – 14
3.15 Menentukan Jumlah Sampel	3 – 14
3.15.1 Konsumen	3 – 14
3.15.2 Pihak Manajemen	3 – 15
3.15.3 Karyawan	3 – 15
3.16 Penyebaran Dan Pengumpulan Kuesioner Lanjutan	3 – 15
3.17 Pemeriksaan Kuesioner Lanjutan	3 – 15
3.18 Pengolahan Data Dengan Menggunakan Metode SERVQUAL.....	3 – 15
3.19 Pengolahan Data Dengan Menggunakan Uji Hipotesis	3 – 16
3.19.1 Pengujian Hipotesis untuk Gap 5	3 – 17
3.19.2 Pengujian Hipotesis untuk Gap 1	3 – 17
3.20 Analisis Hasil Pengolahan Data atau Uji Hipotesis	3 – 18
3.21 Kesimpulan Dan Saran	3 – 18
BAB 4 PENGUMPULAN DATA	4 – 1
4.1 Data Objek Pengamatan	4 – 1
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	4 – 1
4.1.2 Struktur Organisasi	4 – 2
4.1.3 Deskripsi Pekerjaan	4 – 2
4.2 Pengumpulan Data Pendahuluan	4 – 3
4.3 Pengumpulan Data Penelitian	4 – 3
4.3.1 Pengumpulan Data Awal	4 – 4
4.3.1.1 Penentuan Teknik Sampling dan Ukuran Sampel	4 – 4
4.3.1.2 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	4 – 4
4.3.2 Pengumpulan Data Lanjutan	4 – 5
4.3.2.1 Kuesioner untuk Konsumen	4 – 5

4.3.2.1.1.1 Penentuan Teknik Sampling dan Ukuran	
Sampel	4 – 5
4.3.2.2 Kuesioner untuk Manajemen	4 – 6
4.3.2.2.1 Penentuan Teknik Sampling dan Ukuran	
Sampel.....	4 – 7
4.3.2.2.2 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	4 – 7
4.3.2.3 Kuesioner untuk Karyawan	4 – 7
4.3.2.3.1 Penentuan Teknik Sampling dan Ukuran	
Sampel	4 – 7
4.3.2.3.2 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	4 – 7
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	5 – 1
5.1 Pengolahan Data Awal	5 – 1
5.1.1 Pengujian Validitas Instrumen	5 – 1
5.1.1.1 Pengujian Validitas Internal	5 – 1
5.1.1.2 Pengujian Validitas Eksternal	5 – 1
5.1.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen	5 – 4
5.2 Pengukuran Kesenjangan Pelayanan dan Analisis Data	5 – 5
5.2.1 Pengolahan Data dan Analisis Gap 5	5 – 6
5.2.1.1 Pengolahan Data Gap 5 dengan Metode SERVQUAL ...	5 – 6
5.2.1.2 Pengolahan Data Gap 5 dengan Metode Hipotesis	5 – 7
5.2.1.2.1 Uji Kesamaan Rata-Rata Dimensi Gap 5	5 – 8
5.2.1.2.2 Uji Kesamaan Rata-Rata Item Gap 5	5 – 9
5.2.1.3 Analisis Gap 5	5 – 11
5.2.2 Pengolahan Data dan Analisis Gap 1	5 – 16
5.2.2.1 Pengolahan Data Gap 1 dengan Metode SERVQUAL ...	5 – 16
5.2.2.2 Pengolahan Data Gap 1 dengan Metode Hipotesis	5 – 18
5.2.2.2.1 Uji Kesamaan Rata-Rata Dimensi Gap 1	5 – 18
5.2.2.2.2 Uji Kesamaan Rata-Rata Item Gap 1	5 – 19
5.2.2.3 Analisis Gap 1	5 – 21
5.2.2.4 Analisis Penyebab Gap 1	5 – 23
5.2.3 Pengolahan Data dan Analisis Gap 2.....	5 – 25

5.2.3.1 Pengolahan Data Gap 2 Per Dimensi	5 – 25
5.2.3.2 Pengolahan Data Gap 2 Per Item	5 – 27
5.2.3.3 Analisis Gap 2	5 – 29
5.2.3.4 Analisis Penyebab Gap 2	5 – 32
5.2.4 Pengolahan Data dan Analisis Gap 3	5 – 34
5.2.4.1 Pengolahan Data Gap 3	5 – 35
5.2.4.2 Pengolahan Variabel Penyebab Gap 3	5 – 39
5.2.5 Pengolahan Data dan Analisis Gap 4	5 – 44
5.3 Usulan	5 – 44
5.3.1 Usulan untuk Pihak Manajemen	5 – 44
5.3.2 Usulan untuk Pihak Karyawan	5 – 47
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	6 – 1
6.1 Kesimpulan	6 – 1
6.2 Saran	6 – 2
6.2.1 Saran untuk Bengkel Alfa Motor	6 – 2
6.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	6 – 3

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

DATA PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Pengelompokkan Sepuluh Kriteria Pemilihan Berdasarkan Pandangan Konsumen ke Dalam Dimensi SERVQUAL	2 – 5
3.1	Variabel Penelitian Gap 5	3 – 6
3.2	Variabel Penyebab Gap 1 (Manajemen)	3 – 7
3.3	Variabel Penyebab Gap 2 (Manajemen)	3 – 8
3.4	Variabel Penyebab Gap 3 (Karyawan) Variabel Penyebab Gap 4 (Untuk Karyawan)	3 – 9
5.1	Hasil Pengujian Validitas Eksternal Kuesioner Awal Persepsi Konsumen	5 – 2
5.2	Hasil Pengujian Validitas Eksternal Kuesioner Awal Ekspektasi Konsumen	5 – 3
5.3	Hasil Perhitungan Rata-Rata SERVQUAL Untuk Gap 5	5 – 6
5.4	Hasil Pengujian Hipotesis Gap 5 (Dimensi)	5 – 8
5.5	Hasil Pengujian Hipotesis Gap 5 (Item)	5 – 9
5.6	Hasil Perhitungan Servqual (Gap 1)	5 – 16
5.7	Hasil Pengujian Hipotesis Untuk Gap 1 (Dimensi)	5 – 18
5.8	Hasil Pengujian Hipotesis Untuk Gap 1 (Item)	5 – 19
5.9	Hasil Nilai Penyebab Gap 1	5 – 23
5.10	Hasil Perbandingan Persepsi Manajemen dengan Standar yang Ada (Dimensi)	5 – 25
5.11	Hasil Perbandingan Persepsi Manajemen dengan Standar yang Ada (Item)	5 – 28
5.12	Hasil Nilai Penyebab Gap 2	5 – 33
5.13	Hasil Perbandingan Performansi Standar Manajemen dan Menurut Karyawan dengan Penyampaian Jasa Karyawan Hasil Perhitungan Rata-Rata Untuk Gap 3	5 – 35
5.14	Hasil Nilai Penyebab Gap 3	5 – 39

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Model Diskonfirmasi / Gap	2 – 6
2.2	Model Kualitas Jasa	2 – 9
2.3	Konsep Kepuasan Pelanggan	2 – 17
3.1	Metodologi Penelitian	3 – 1
4.1	Gambar Struktur Organisasi	4 – 2
5.1	Diagram Batang Rata-Rata Servqual Gap 5	5 – 7
5.2	Diagram Batang Rata-Rata Servqual Gap 1	5 – 17
5.3	Diagram Batang Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Konsumen	5 – 17
5.4	Diagram Batang Persepsi Manajemen dengan Standar yang Ada (Dimensi)	5 – 27
5.5	Diagram Batang Persepsi Manajemen dengan Standar yang Ada (Item)	5 – 29
5.6	Diagram Batang Performansi Standar Menurut Manajemen dan Karyawan, Penyampaian Jasa Karyawan dan Persepsi Karyawan	5 – 39 5 – 54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian Pengukuran Kualitas Jasa Bengkel Alfa Motor (Konsumen)	L1 – 1
2	Kuesioner Penelitian Pengukuran Kualitas Jasa Bengkel Alfa Motor (Manajemen)	L2 – 1
3	Kuesioner Penelitian Pengukuran Kualitas Jasa Bengkel Alfa Motor (Karyawan)	L3 – 1
4	Jawaban Kuesioner Persepsi dan Ekspektasi Konsumen	L4 – 1
5	- Jawaban Kuesioner Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Konsumen - Perhitungan Jawaban Persepsi Konsumen - Perhitungan Jawaban Standar Performansi Menurut Manajemen	L5 – 1
6	Hasil Perhitungan SPSS Jawaban Persepsi dan Harapan Konsumen	L6 - 1
7	- Tabel r kritik - Tabel Z Distribusi Normal	L7 – 1