

ABSTRAK

Pandawa Motor adalah perusahaan penjualan dan bengkel sepeda motor Honda sejak tahun 1980. Masalah yang dihadapi Pandawa Motor ialah persaingan yang terjadi dengan bengkel tidak resmi. Persaingan itu juga terjadi pada kualitas pelayanan karena bengkel-bengkel AHASS juga pasti akan menawarkan standar kualitas dan keandalan Honda. Tujuan penelitian ini ialah mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi harapan pengunjung, mengetahui tingkat ketidakpuasan pengunjung bengkel resmi Honda Pandawa Motor, mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan ketidakpuasan pengunjung bengkel resmi Honda Pandawa Motor, mengetahui kondisi internal apa saja yang menyebabkan ketidakpuasan pengunjung bengkel resmi Honda Pandawa Motor, dan mengetahui tindakan yang harus dilakukan oleh Pandawa Motor untuk mempertahankan tingkat kepuasan pengunjung.

Teori yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan di atas ialah model *Servqual*, dilengkapi dengan uji hipotesis ketidakpuasan dan Teori IPA. Metodologi penelitian yang digunakan ialah metodologi penelitian survei, dengan populasi manajer (berjumlah 1), karyawan Pandawa Motor (berjumlah 8 teknisi dan 2 kasir), jumlah sampel pengunjung berjumlah 272 responden. Teknik sampling yang digunakan ialah teknik sampling kuota (pengunjung) dan teknik sampling jenuh (manajer dan karyawan). Instrumen penelitian yang digunakan ialah instrumen Gap 1 hingga Gap 5. Variabel-variabel diperoleh dari wawancara kepada 30 responden sebanyak 32 variabel. Setelah tahap validasi konstruk, variabel yang digunakan berjumlah 30 variabel.

Hasil analisis menunjukkan bahwa harapan pengunjung belum dipenuhi dengan baik, karena manajer tidak mengetahui harapan pengunjung yang sebenarnya dan ketiadaan standar pelayanan yang memadai. Ketidakpuasan terjadi walau teknisi merasa telah bekerja secara konsisten dan merasa telah memenuhi janji Pandawa Motor secara konsisten. Faktor internal yang menyebabkan ketidakpuasan yang terjadi ialah jarang menggunakan riset pasar, jarang meminta saran dari teknisi yang berhubungan dengan pengunjung, perusahaan tidak menyediakan sumber daya untuk meningkatkan pelayanan, kurangnya komitmen manajemen atas kualitas pelayanan, tidak adanya penetapan sasaran kualitas, banyaknya waktu yang terbuang untuk memecahkan masalah, tidak bebas menentukan cara memenuhi kebutuhan pengunjung, lepas kendali, tergantung pada teknisi lain, pelayanan ekstra tidak menghasilkan imbalan tambahan, pelayanan lebih baik tidak diberi imbalan, tidak memperhatikan janji yang dikemukakan dalam promosi, dan pesaing membuat janji yang sukar dipenuhi.

Saran yang dapat dikemukakan pada Pandawa Motor ialah mempertimbangkan untuk menggunakan AC, melapisi dinding ruang tunggu dengan bahan kedap suara, dan memisahkan pengunjung yang merokok untuk menunggu di ruang yang terpisah dari ruang tunggu yang disediakan untuk pengunjung yang tidak merokok, memperhatikan perubahan teknologi peralatan bengkel yang ditetapkan oleh PT Daya Adira Mustika (sebagai dealer resmi motor Honda di Jawa Barat) dan mengubah peralatan yang tersedia saat ini jika PT Daya Adira Mustika memutuskan untuk mengganti peralatan baku yang saat ini digunakan, menyusun prosedur pertanyaan masalah kendaraan dan mencatat seluruh permintaan pengunjung dalam sebuah formulir rangkap dua, dan Prosedur pembukaan bungkus komponen baru di depan pengunjung, pemberian fasilitas pencucian gratis untuk lima kali servis.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
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 Penelitian.....	1-3
1.6 Sistematika Penulisan.....	1-4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Jasa.....	2-1
2.1.1 Definisi Jasa.....	2-1
2.1.2 Klasifikasi Jasa.....	2-2
2.1.3 Karakteristik Jasa.....	2-5
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	2-6
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	2-6
2.1.6 Kesenjangan Pelayanan (Gap Pelayanan).....	2-7
2.1.7 Metode <i>Servqual</i>	2-9
2.1.7.1 Variabel-variabel <i>Servqual</i> Gap 5.....	2-11
2.1.7.2 Perhitungan Gap 5.....	2-12
2.1.7.3 Perhitungan Gap 1.....	2-12
2.1.7.4 Perhitungan Gap 2, 3, 4.....	2-13
2.1.7.5 Penyebab Gap 1, 2, 3, 4.....	2-13
2.2 Peta <i>Importance Performance Analysis</i>	2-15
2.3 Hipotesis.....	2-18
2.4 Metode Pengumpulan Data.....	2-19
2.5 Penyusunan Kuesioner.....	2-20
2.5.1 Skala Pengukuran.....	2-20
2.5.2 Skala Penelitian	2-22
2.6 Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	2-23
2.5.2 Pengujian Validitas Instrumen.....	2-23
2.5.3 Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	2-25
2.7 Populasi dan Sampel.....	2-26
2.7.1 <i>Probability Sampling</i>	2-27
2.7.1 <i>Non Probability Sampling</i>	2-28
2.8 Rangkuman Tinjauan Kepustakaan.....	2-29

DAFTAR ISI (Lanjutan)

	Halaman
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Penentuan Objek Penelitian.....	3-1
3.2 Pengamatan Pendahuluan.....	3-1
3.3 Identifikasi Masalah dan Penentuan Topik.....	3-5
3.4 Menentukan Batasan dan Asumsi.....	3-5
3.5 Perumusan Masalah.....	3-5
3.6 Menentukan Tujuan Penelitian.....	3-6
3.7 Tinjauan Kepustakaan.....	3-6
3.8 Penentuan Metode Penelitian.....	3-6
3.9 Identifikasi Variabel Penelitian.....	3-7
3.10 Penentuan Indikator.....	3-8
3.11 Penentuan Populasi dan Sampel.....	3-9
3.11.1 Populasi.....	3-9
3.11.2 Teknik Sampling.....	3-9
3.11.3 Jumlah Sampel.....	3-9
3.12 Penyusunan Instrumen.....	3-10
3.12.1 Pernyataan.....	3-10
3.12.2 Skala.....	3-10
3.13 Validasi Konstruk.....	3-10
3.14 Uji Coba Instrumen.....	3-11
3.14.1 Validitas Instrumen.....	3-11
3.14.2 Reliabilitas Instrumen.....	3-11
3.15 Pengumpulan Data.....	3-12
3.15.1 Pengumpulan Data Gap 5.....	3-12
3.15.2 Pengumpulan Data Gap 1, 2 dan Penyebab Gap 1, 2.....	3-12
3.15.3 Pengumpulan Data Gap 3, 4 dan Penyebab Gap 3, 4.....	3-12
3.16 Pengolahan Data.....	3-12
3.16.1 Perhitungan <i>Servqual Score</i>	3-12
3.16.2 Uji Kesenjangan Harapan vs Persepsi (Gap 5).....	3-13
3.15.3 Perhitungan Gap 1 hingga Gap 4.....	3-14
3.16.4 Perhitungan Penyebab Gap 1 hingga Gap 4.....	3-15
3.16.5 Peta <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	3-15
3.17 Analisis dan Usulan.....	3-16
3.17.1 Analisis.....	3-16
3.17.2 Usulan.....	3-16
3.18 Kesimpulan dan Saran.....	3-16
3.18.1 Kesimpulan.....	3-16
3.18.2 Saran.....	3-16
BAB 4 PENGUMPULAN DATA	
4.1 Data Umum Perusahaan.....	4-1
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	4-1
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	4-1
4.2 Pengumpulan Data.....	4-2
4.2.1 Indikator Harapan Pelanggan.....	4-2

DAFTAR ISI (Lanjutan)

	Halaman
4.2.2 Penyebaran Kuesioner Uji Coba.....	4-3
4.2.3 Penyebaran Kuesioner Lanjutan.....	4-7
4.2.4 Validitas Data Kuesioner.....	4-7
4.2.5 Penyebaran Kuesioner Manajer.....	4-7
4.2.6 Penyebaran Kuesioner Operator.....	4-8
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	
5.1 Penentuan Variabel Penelitian.....	5-1
5.1.1 Variabel Dasar Baku	5-1
5.1.2 Pengumpulan Variabel Penelitian.....	5-1
5.1.3 Validitas Konstruk	5-1
5.1.4 Validitas dan Reliabilitas Instrumen	5-2
5.1.5 Validitas Data	5-5
5.2 Pengolahan Data.....	5-5
5.2.1 Perhitungan <i>Servqual Score</i> pada Dimensi Kualitas Layanan.....	5-5
5.2.2 Uji Hipotesis Ketidakpuasan.....	5-6
5.2.3 Uji Hipotesis Gap 1.....	5-8
5.2.4 Pengolahan Data Gap2.....	5-10
5.2.5 Pengolahan Data Penyebab Gap 1 dan Gap 2.....	5-10
5.2.6 Pengolahan Data Gap 3.....	5-11
5.2.7 Pengolahan Data Gap 4.....	5-13
5.2.8 Pengolahan Data Penyebab Gap 3 dan Gap 4.....	5-15
5.2.9 Pengolahan Data <i>IPA</i>	5-17
5.3 Analisis.....	5-21
5.3.1 Analisis Ketidakpuasan.....	5-21
5.3.2 Analisis Penyebab ketidakpuasan.....	5-25
5.3.3 Analisis Kepuasan Pengunjung.....	5-28
5.3.4 Analisis Kondisi Internal Penyebab Ketidakpuasan.....	5-31
5.4 Pengembangan Usulan.....	5-34
5.4.1 Usulan Untuk Menekan Ketidakpuasan Pengunjung	5-34
5.4.2 Usulan Untuk Mempertahankan Kepuasan.....	5-36
5.4.3 Usulan Untuk Memperbaiki Kondisi Penyebab Ketidakpuasan.....	5-37
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	6-1
6.2 Saran.....	6-6
6.2.1 Saran Bagi Pandawa Motor.....	6-6
6.2.2 Saran Penelitian Lebih Lanjut.....	6-8
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DATA PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Variabel Standar <i>Servqual</i>	2-11
2.2	Rumus Uji Hipotesis	2-19
2.3	Teknik Sampling	2-27
3.1	Dimensi Pelayanan dan Atributnya	3-8
4.1	Dimensi Pelayanan dan Atributnya	4-2
4.2	Dimensi Pelayanan dan Atributnya (Sesudah Validitas Konstruk)	4-4
4.3	Indikator Pernyataan pada Kuesioner (Sesudah Validitas Konstruk)	4-5
5.1	Hasil Pengujian Validitas Instrumen Harapan	5-3
5.2	Hasil Pengujian Validitas Instrumen Persepsi	5-4
5.3	<i>Servqual Score</i>	5-6
5.4	Perhitungan Uji Hipotesis Ketidakpuasan	5-7
5.5	Perhitungan Uji Hipotesis Gap 1	5-9
5.6	Pengolahan Data Penyebab Gap 1	5-11
5.7	Pengolahan Data Penyebab Gap 2	5-11
5.8	Hasil Kerja Teknisi (GAP 3)	5-12
5.9	Performansi Perusahaan Untuk Memenuhi Janji	5-14
5.10	Pengolahan Data Penyebab Gap 3 dan Gap 4	5-16
5.11	Pengolahan Data Important Performance Analysis (IPA)	5-17
5.12	Rangkuman Hasil Pengolahan Data	5-22

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Model Kualitas Jasa	2-8
2.2	Perluasan Model Gap dari Kualitas pelayanan	2-9
2.3	<i>Importance Performance Analysis</i>	2-17
3.1	<i>Flowchart</i> Kerangka Penelitian	3-2
4.1	Struktur Organisasi Perusahaan	4-1
5.1	Hasil Perhitungan <i>Alpha Cronbach</i> Harapan Pengunjung	5-5
5.2	Hasil Perhitungan <i>Alpha Cronbach</i> Persepsi Pengunjung	5-5
5.3	Kualitas Pelayanan Bengkel Pandawa Motor	5-6
5.4	Grafik <i>IPA</i>	5-18
5.5	Kuadran <i>IPA</i>	5-20
5.6	Perluasan Model Kualitas Pelayanan	5-23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Instrumen Penelitian	
1.1	Instrumen Penelitian Awal Manajer	L.1-2
1.2	Instrumen Penelitian Awal Karyawan	L.1-9
1.3	Instrumen Penelitian Awal Pengunjung	L.1-14
1.4	Instrumen Penelitian Final Manjer	L.1-20
1.5	Instrumen Penelitian Final Karyawan	L.1-28
1.6	Instrumen Penelitian Final Pengunjung	L.1-32
2	Komentar Nara Sumber Validasi Konstruk	L.2-1
3	Data Penelitian	
3.1	Data Penelitian 30	L.3-2
3.2	Data Penelitian 272	L.3-3
3.3	Data Penelitian Gap 1 dan Penyebab	L.3-11
3.4	Data Penelitian Gap 2 dan Penyebab	L.3-12
3.5	Data Penelitian Gap 3 dan Penyebab	L.3-13
3.6	Data Penelitian Gap 4 dan Penyebab	L.3-14
4	Pengolahan Data	
4.1	Pengujian Validitas	L.4-3
4.2	Pengujian Reliabilitas	L.4-6
4.3	Pengolahan Data Gap 5	L.4-7
4.4	Pengolahan Data Gap 1	L.4-10
5	Tabel – Tabel Statistik	
5.1	Tabel Statistik Distribusi Normal	L.5-2
5.2	Tabel Statistik Distribusi T	L.5-4
5.3	Tabel Penentuan Jumlah Sampel	L.5-5
6	Komentar Nara Sumber Seminar Proposal	L.6-1
7	Komentar Nara Sumber Seminar ISI	L.7-1
8	Komentar Nara Sumber Sidang	L.8-1