

ABSTRAK

Pada jaman sekarang ini, banyak perusahaan di bidang jasa yang sedang berkembang dengan cepat, sehingga menimbulkan persaingan yang cukup tinggi diantara perusahaan-perusahaan jasa. Hal tersebut disebabkan karena konsumen menginginkan hasil produk atau pelayanan jasa yang terbaik sesuai dengan keinginan konsumen. Bengkel motor merupakan salah satu perusahaan jasa yang memberikan pelayanan jasa. Pelayanan jasa tersebut dapat berupa service motor, turun mesin, variasi motor, modifikasi bentuk motor, modifikasi motor menjadi motor balap, dll.

Salah satu perusahaan jasa bengkel yang terdapat di kota Bandung yaitu Reno Jaya Motor. Reno Jaya Motor berdiri pada tanggal 01 Oktober 2007 dan terletak di Jalan Rajawali Timur No 128, Bandung. Reno Jaya Motor menerima pelayanan modifikasi, variasi, dan perbaikan semua jenis merek motor. Permasalahan yang dihadapi Reno Jaya Motor yaitu mengenai tidak tercapainya target pendapatan tiap bulannya. Target yang dikehendaki oleh pemilik tiap bulannya berkisar 20 juta rupiah, selain itu juga bengkel Reno Jaya Motor belum dikenal oleh konsumen dikarenakan bengkel tersebut merupakan bengkel yang baru buka.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara kepada pihak bengkel motor, lalu penyebaran kuesioner awal dan kuesioner penelitian. Kuesioner awal berisi mengenai atribut-atribut yang penting dalam pemilihan suatu bengkel berdasarkan bauran pemasaran jasa 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence*). Sedangkan kuesioner penelitian terdiri dari bagian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Penyebaran kuesioner penelitian ditujukan kepada responden yang pernah datang ke bengkel Reno Jaya Motor.

Metode pengolahan data yang digunakan yaitu perhitungan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Dari perhitungan rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan maka diperoleh grafik *Important Performance Analysis* (IPA). Dari grafik IPA maka pernyataan-pernyataan dikelompokkan ke dalam 4 kuadran. Masing-masing kuadran berisi pernyataan-pernyataan yang diprioritaskan dari yang tertinggi hingga terendah. Prioritas tersebut berdasarkan hasil perhitungan *gap*. Selain pengolahan kuesioner dengan cara IPA dan *gap*, ada juga bagian profil yang diolah dengan cara segmentasi, *targeting*, dan *positioning* pasar. Setelah melakukan pengolahan data, maka dilakukan analisis. Hal-hal yang dianalisis yaitu menganalisis setiap variabel kuesioner berdasarkan *Important Performance Analysis* (IPA) dengan prioritas berdasarkan *gap* dan pernyataan-pernyataan kuesioner dikaitkan dengan segmentasi, *targeting*, dan *positioning* pasar.

Usulan yang dapat diberikan penulis kepada Reno Jaya Motor antara lain sebaiknya Reno Jaya Motor memberikan pelayanan jasa yang lebih baik lagi dalam hal kesopanan dalam berkomunikasi, lebih mempromosikan bengkelnya,

tidak hanya melalui spanduk-spanduk di dekat bengkel, dan Reno Jaya Motor memberikan fasilitas ruang tunggu yang lebih memadai dan lebih nyaman lagi, Reno Jaya Motor juga lebih memberi potongan harga pada waktu-waktu tertentu (misalnya: ulang tahun bengkel).

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI	ii
SURAT KETERANGAN PERUSAHAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
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. Pengertian Jasa	2-1
2.1.2. Klasifikasi Jasa	2-2
2.1.3. Karakteristik Jasa.....	2-4
2.2. Populasi dan Sampel.....	2-5
2.2.1. Populasi	2-5
2.2.2. Sampel	2-5
2.3. Teknik Sampling	2-6
2.3.1. <i>Probability</i> Sampling.....	2-6
2.3.2. <i>Non Probability</i> Sampling	2-7
2.4. Menentukan Ukuran Sampel	2-8

2.5. Macam-macam Skala Pengukuran	2-9
2.6. Validitas Dan Reliabilitas Instrumen.....	2-11
2.7. Pengujian Validitas Dan Rreliabilitas Instrumen	2-11
2.7.1. Pengujian Validitas Instrumen.....	2-11
2.7.2. Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	2-13
2.8. Teknik Pengumpulan Data	2-14
2.8.1. <i>Interview</i> (Wawancara).....	2-14
2.8.2. Kusioner (Angket)	2-15
2.8.3. Observasi	2-15
2.9. Bauran Pemasaran Jasa.....	2-16
2.9.1. Produk.....	2-17
2.9.2. Bukti Fisik	2-21
2.9.3. Harga.....	2-21
2.9.4. Promosi	2-22
2.9.5. Tempat	2-22
2.9.5.1. Lokasi	2-22
2.9.5.2. Saluran Distribusi.....	2-23
2.9.6. Orang	2-24
2.9.7. Proses.....	2-25
2.10. Segmentasi Pasar Jasa	2-25
2.11. <i>Targetting</i>	2-27
2.12. Positioning dan <i>Diferensiasi</i> Jasa	2-28
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Penelitian Awal.....	3-1
3.2. Studi Literatur.....	3-1
3.3. Identifikasi Masalah	3-1
3.4. Pembatasan Masalah.....	3-5
3.5. Perumusan Masalah.....	3-5
3.6. Tujuan Penelitian.....	3-5
3.7. Penentuan Metode Pemecahan Masalah.....	3-6
3.8. Penentuan Teknik Sampling Kuesioner Awal.....	3-8

3.9. Penyusunan Kuesioner Awal	3-8
3.10. Uji Validitas Konstruk	3-8
3.11. Penyebaran Kuesioner Awal	3-9
3.12. Uji Cochran	3-9
3.13. Penentuan Jumlah Sampel	3-9
3.14. Penyusunan Kuesioner Penelitian	3-10
3.15. Penyebaran Kuesioner Penelitian (30 buah)	3-10
3.16. Uji Validitas	3-10
3.17. Uji Reliabilitas	3-10
3.18. Penyebaran Kuesioner Lanjutan	3-11
3.19. Pengumpulan Data	3-11
3.20. Pengolahan Data dan Analisis	3-11
3.21. Kesimpulan dan Saran	3-12
BAB 4 PENGUMPULAN DATA	
4.1. Data Umum Perusahaan	4-1
4.1.1. Sejarah Perusahaan	4-1
4.1.2. Struktur Organisasi	4-2
4.1.3. <i>Job Description</i>	4-2
4.2. Kuesioner Awal	4-3
4.3. Kuesioner Penelitian.....	4-5
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	
5.1. Pengujian Validitas Dan Reliabilitas Instrumen.....	5-1
5.1.1. Pengujian Validitas Internal	5-1
5.1.2. Pengujian Reliabilitas Eksternal	5-1
5.1.3. Pengujian Validitas Eksternal.....	5-3
5.2. Perhitungan Tingkat Kepentingan	5-6
5.3. Perhitungan Tingkat Kepuasan.....	5-7
5.4. Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i> 4 Kuadran	5-8
5.5. Analisis <i>gap</i>	5-14
5.6. Pengolahan Kuesioner Penelitian Bagian Profil Responden dan Segmentasi Pasar	5-16

5.7. Analisis Targeting.....	5-24
5.8. Analisis Positioning.....	5-24
5.9. Usulan Strategi Pemasaran Berdasarkan Hasil Analisis IPA, GAP, dan Profil Responden Yang Dilakukan Reno Jaya Motor.....	5-25
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan.....	6-1
6.1.1. Faktor-faktor Penting Menurut Konsumen Terhadap Bengkel ...	6-1
6.1.2. Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap bengkel Reno Jaya Motor.....	6-2
6.1.3. Target Pasar Yang Sebaiknya Dilakukan Oleh Reno Jaya Motor.....	6-3
6.1.4. Usulan Strategi Pemasaran Berdasarkan Hasil Analisis IPA, GAP, dan Profil Responden Yang Dilakukan Oleh Reno Jaya Motor.....	6-4
6.2. Saran.....	6-7
DAFTAR PUSTAKA	xvi
LAMPIRAN	
KOMENTAR DOSEN PENGUJI	xvii
DATA PENULIS	xviii

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
4.1	Faktor-Faktor Kepentingan	4-4
4.2	Jenis Kelamin	4-5
4.3	Usia	4-5
4.4	Pekerjaan	4-5
4.5	Tingkat Penghasilan	4-5
4.6	Pemilihan Suatu Bengkel	4-6
4.7	Frekuensi Ke Bengkel	4-6
4.8	Informasi Mengenai Bengkel	4-6
4.9	Memperbaiki Motor	4-6
4.10	Kuesioner Penelitian	4-7
5.1	Reliabilitas Tingkat Kepuasan 30 Responden Variabel	5-2
5.2	Reliabilitas Tingkat Kepentingan 30 Responden Variabel	5-2
5.3	Reliabilitas Tingkat Kepuasan 100 Responden	5-3
5.4	Reliabilitas Tingkat Kepentingan 100 Responden	5-3
5.5	Validitas Tingkat Kepuasan 30 Responden	5-4
5.6	Validitas Tingkat Kepentingan 30 Responden	5-5
5.7	Data Persentase Tingkat Kepentingan	5-6
5.8	Data Persentase Tingkat Kepuasan	5-7
5.9	Rata-Rata Tingkat Kepuasan	5-8
5.10	Rata-Rata Tingkat Kepentingan	5-9
5.11	Pembagian Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) 4 Kuadran	5-11
5.12	Ringkasan Analisis <i>gap</i>	5-14
5.13	Jenis Kelamin	5-16
5.14	Usia	5-16
5.15	Pekerjaan	5-17

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
5.16	Tingkat Penghasilan	5-18
5.17	Pemilihan Suatu Bengkel	5-19
5.18	Frekuensi Ke Bengkel	5-20
5.19	Informasi Mengenai Bengkel	5-21
5.20	Memperbaiki Motor	5-22

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Grafik Pendapatan	1-2
2.1	Teknik Sampling	2-6
2.2	Model Kualitas Jasa	2-20
3.1	Metodologi Penelitian	3-2
3.2	Metodologi Penelitian (Lanjutan)	3-3
3.3	Metodologi Penelitian (Lanjutan)	3-4
4.1	Struktur Organisasi	4-1
5.1	Tingkat Kepuasan	5-7
5.2	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) 4 Kuadran	5-10
5.3	Jenis Kelamin	5-16
5.4	Usia	5-17
5.5	Pekerjaan	5-18
5.6	Tingkat Penghasilan	5-19
5.7	Pemilihan Suatu Bengkel	5-20
5.8	Frekuensi Ke Bengkel	5-21
5.9	Informasi Mengenai Bengkel	5-22
5.10	Memperbaiki Motor	5-23

DAFTAR LAMPIRAN

No Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Awal dan Penelitian	L1-1
2	Validasi Konstruk	L2-1
3	Data Mentah Kuesioner	L3-1
4	Data Mentah SPSS	L4-1
5	UJI GAP	L5-1
6	Daftar Tabel	L6-1