

ABSTRAK

JG YAMAHA CIBEUREUM adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang dealer resmi penjualan motor YAMAHA sekaligus menyediakan jasa bengkel perawatan dan perbaikan bengkel. Perusahaan ini mengalami suatu masalah dalam hal penyediaan jasa dan pelayanan, sehingga pelanggan mengalami ketidakpuasan dalam *service* motornya.

Pengukuran kepuasan pelanggan bertujuan untuk mengerti dan mengetahui kesenjangan persepsi pelanggan terhadap harapan pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh bengkel JG YAMAHA CIBEUREUM, persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan dan spesifikasi mutu jasa, spesifikasi mutu jasa dan penyampaian jasa, penyampaian jasa dan komunikasi eksternal, memberikan solusi kepada pihak bengkel JG YAMAHA CIBEUREUM dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang telah ada.

Untuk dapat mengukur kepuasan konsumen maka diperlukan suatu metode yang dapat mengukur kualitas pelayanan JG YAMAHA CIBEUREUM untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas selama berada di JG YAMAHA CIBEUREUM. Alat ukur yang digunakan penulis dalam melakukan pengukuran tersebut adalah dengan metode *SERVQUAL*, pengujian hipotesis serta dengan *Important Performance Analysis* untuk mengetahui prioritas perbaikan harus dilakukan. Pengukuran kesenjangan ini diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebar kepada manajemen, pihak karyawan dan 100 pelanggan JG YAMAHA CIBEUREUM, dan teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling* untuk pelanggan.

Dari hasil pengukuran diperoleh nilai *Total Servqual Quality* (TSQ) pada Gap 5 adalah -0.495. Hal ini menunjukkan pelanggan merasa tidak puas akan pelayanan yang telah diberikan pihak bengkel JG YAMAHA CIBEUREUM. Untuk mengurangi kesenjangan yang ada, penulis mengusulkan kepada pihak manajemen untuk meningkatkan kualitas daripada pelayanan yang ada yaitu 32 variabel yang harus ditingkatkan diantaranya dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, adanya informasi *service* yang jelas, meningkatkan kebersihan dengan menambah tempat sampah, menjaga kelengkapan suku cadang dan peralatan bengkel, menyediakan satpam, mengganti tata letak tempat parkir pelanggan bengkel, serta tata letak ruang tunggu.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Perumusan Masalah	1-3
1.4 Maksud dan tujuan Penelitian	1-4
1.5 Pembatasan Masalah dan Asumsi	1-5
1.6 Sistematika Penulisan	1-6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kualitas Jasa	2-1
2.1.1 Pengertian Kualitas Jasa	2-1
2.1.2 Kriteria Jasa dan Komponen Kualitas Jasa.....	2-3
2.2 Manfaat Kualitas	2-4
2.3 Dimensi kualitas jasa	2-5
2.4 Dimensi <i>Servqual</i>	2-7
2.5 Kepuasan pelanggan	2-10
2.6 Harapan dan kepuasan pelanggan	2-12
2.7 Teori penelitian	2-14
2.7.1 Tipe-tipe penelitian	2-14
2.7.2 Perancangan penelitian	2-15
2.8 Desain kuesioner	2-16
2.8.1 Pertimbangan awal penyusunan kuesioner	2-16
2.8.2 Uji coba kuesioner	2-16
2.8.3 Teknik-teknik sampling	2-16

2.9 Teori pengukuran	2-18
2.9.1 Skala pengukuran	2-18
2.9.2 Uji coba validitas kuesioner	2-21
2.9.3 Uji coba reliabilitas kuesioner	2-23
2.10 Model kualitas jasa	2-24
2.11 Teknik, pengukuran dan pengumpulan data	2-28
2.12 Penentuan jumlah sampel	2-30
2.13 Uji hipotesa	2-31
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Penelitian Awal	3-1
3.2 Latar Belakang penelitian.....	3-1
3.3 Pengidentifikasi masalah	3-5
3.4 Perumusan Masalah	3-6
3.5 Pembatasan Masalah dan asumsi	3-6
3.6 Tujuan Penelitian	3-7
3.7 Tinjauan Pustaka	3-7
3.8 Pengumpulan Data Pendahuluan	3-8
3.9 Pengidentifikasian 5 Dimensi kualitas Jasa	3-8
3.10 Penentuan Variabel Penelitian	3-8
3.10.1 Gap 5	3-8
3.10.2 Gap 1	3-10
3.10.3 Gap 2	3-12
3.10.4 Gap 3	3-14
3.10.5 Gap 4	3-18
3.11 Pembuatan Kuesioner Penelitian	3-20
3.11.1 Penyusunan kuesioner untuk Pelanggan	3-20
3.11.2 Penyusunan kuesioner untuk Manajemen	3-22
3.11.3 Penyusunan kuesioner untuk karyawan.....	3-26
3.12 Uji Validitas konstruk	3-29
3.13 Penentuan Teknik Sampling	3-29
3.14 Penyebaran dan pengumpulan kuesioner awal	3- 30

3.15	Pengujian Kuesioner Awal	2-30
3.15.1	Uji validitas	2-30
3.15.2	Uji reliabilitas	2-30
3.16	Pengumpulan dan Pemeriksaan Data Lanjutan.....	2-31
3.17	Pengolahan data	2-32
3.17.1	Uji <i>SERVQUAL</i>	2-32
3.17.2	Uji Hipotesis	2-34
3.18	Analisis Data.....	2-37
3.18.1	Analisis Hipotesis	2-37
3.18.2	Analisis <i>Servqual</i>	3-37
3.18.3	IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	3-38
3.19	Kesimpulan dan Saran	3-38
3.20	Usulan	3-38
BAB 4 PENGUMPULAN DATA		
4.1	Data perusahaan	4-1
4.1.1	Sejarah singkat perusahaan	4-1
4.1.2	Struktur organisasi	4-2
4.2	Pengumpulan Data Pendahuluan	4-5
4.3	Penyusunan Kuesioner Penelitian.....	4-6
4.3.1	Kuesioner untuk Pelanggan <i>Service</i>	4-6
4.4	Pengumpulan Data Penelitian	4-6
4.4.1	Pengumpulan Data Awal.....	4-7
4.4.1.1	Penentuan Teknik <i>Sampling</i> dan Ukuran Sampel Pelanggan <i>service</i>	4-7
4.4.1.2	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Pelanggan <i>service</i>	4-8
4.4.2	Pengumpulan Data Lanjutan	4-8
4.4.2.1	Penentuan Teknik <i>Sampling</i> dan Ukuran Sampel (pelanggan <i>service</i>).....	4-8
4.4.2.2	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Pelanggan <i>service</i>	4-9

4.4.2.3 Kuesioner untuk Pihak Manajemen.....	4-10
4.4.2.3.1 Ukuran Sampel (Manajemen).....	4-11
4.4.2.4 Kuesioner untuk Karyawan.....	4-11
4.4.2.4.1 Ukuran Sampel.....	4-12
4.4.2.4.2 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner karyawan.....	4-12

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

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	5-2
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 <i>SERVQUAL</i>	5-6
5.2.1.2 Pengolahan Data Gap 5 dengan Metode Pengujian Hipotesis	5-8
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	5-10
5.2.1.3 Analisis Gap 5	5-12
5.2.2 Pengolahan Data dan Analisis Gap 1	5-35
5.2.2.1 Pengolahan Data Gap 1 dengan Metode <i>SERVQUAL</i>	5-36
5.2.2.2 Pengolahan Data Gap 1 dengan Metode Pengujian Hipotesis	5-37
5.2.2.2.1 Uji Kesamaan Rata-Rata Dimensi Gap 1	5-38
5.2.2.2.2 Uji Kesamaan Rata-Rata Item Gap 1	5-39
5.2.2.3 Analisis Penyebab Gap 1	5-42
5.2.2.4 Analisis Gap 1	5-45
5.2.3 Pengolahan Data dan Analisis Gap 2	5-50
5.2.3.1 Pengolahan Data Gap 2 per dimensi	5-50
5.2.3.2 Pengolahan Data Gap 2 dengan Metode Pengujian	

Hipotesis	5-53
5.2.3.3 Analisis Penyebab Gap 2	5-53
5.2.3.4 Analisis Gap 2	5-58
5.2.4 Pengolahan Data dan Analisis Gap 3	5-62
5.2.4.1 Pengolahan Data Gap 3 dengan per dimensi	5-62
5.2.4.2 Pengolahan Data Gap 3 dengan Metode Pengujian Hipotesis	5-62
5.2.4.3 Analisis Penyebab Gap 3	5-65
5.2.4.4 Analisis Gap 3	5-68
5.2.5 Pengolahan Data dan Analisis Gap 4	5-71
5.2.5.1 Pengolahan Data Gap 4	5-72
5.2.5.2 Analisis Penyebab Gap 4	5-72
5.2.5.3 Analisis Gap 4	5-74
5.3 Analisis Keterkaitan Gap 5 (Kepuasan Konsumen) dengan Gap1– 4...	5-74
5.4 Usulan	5-102
 BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran	6-5
6.2.1 Saran untuk perusahaan JG YAMAHA Cibeureum	6-6
6.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	6-6
DAFTAR PUSTAKA	xvii
LAMPIRAN	
KOMENTAR DOSEN PENGUJI	
DATA PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hal
3.1	Variabel Penelitian dimensi <i>SERVQUAL</i> (Gap 5)	3-9
3.2	Variabel Penelitian penyebab Gap 1	3-11
3.3	Variabel Penelitian penyebab Gap 2	3-13
3.4	Variabel Penelitian penyebab Gap 3	3-15
3.5	Variabel Penelitian penyebab Gap 4	3-19
3.6	Skala Likert persepsi pelanggan	3-21
3.7	Skala Likert harapan pelanggan	3-21
3.8	Tabel bobot ke 5 Dimensi Servqual	3-22
3.9	Skala Persepsi Manajemen terhadap Harapan Pelanggan	3-23
3.10	Tabel penilaian manajemen terhadap kinerja karyawan	3-25
3.11	Skala Persepsi Manajemen terhadap Bengkel dan Operasinya	3-26
3.12	Skala persepsi Karyawan terhadap bengkel	3-27
3.13	Skala Penilaian Kejelasan Standar Karyawan	3-27
3.14	Skala untuk Mengukur Kekonsistenan Karyawan	3-28
3.15	Skala untuk mengukur konsistensi Karyawan dalam Menjalankan Standar Kerja	3-29
5. 1	Hasil pengujian validitas eksternal awal persepsi	5-2
5. 2	Hasil pengujian validitas eksternal awal harapan	5-3
5. 3	Hasil perhitungan rata-rata <i>SERVQUAL</i> untuk Gap 5	5-6
5. 4	Hasil perhitungan pengujian hipotesis dimensi untuk Gap 5	5-8
5. 5	Hasil perhitungan pengujian hipotesis tiap pernyataan untuk Gap 5	5-10
5. 6	Hasil perhitungan <i>SERVQUAL</i> untuk Gap 1	5-36
5. 7	Hasil perhitungan pengujian hipotesis dimensi untuk Gap1	5-32
5. 8	Hasil perhitungan pengujian hipotesis tiap pernyataan untuk Gap 1	5-40

5. 9	Hasil penyebab Gap 1	5-42
5. 10	Hasil perbandingan antara Persepsi Manajemen dengan Standard Pelayanan yang ada untuk setiap 5 dimensi <i>SERVQUAL</i>	5-51
5. 11	Hasil perhitungan rata-rata <i>SERVQUAL</i> untuk Gap 2	5-52
5. 12	Hasil penyebab Gap 2	5-54
5. 13	Hasil perbandingan antara persepsi manajemen dengan Standard pelayanan yang ada untuk masing-masing Pernyataan Untuk GAP 2	5-56
5. 14	Hasil perbandingan antara penyampaian jasa dengan standard yang ada pada Gap 3	5-63
5. 15	Hasil Perhitungan Rata-Rata Untuk Gap 3	5-63
5. 16	Hasil penyebab Gap 3	5-64
5. 17	Hasil perbandingan antara persepsi manajemen dengan Standard pelayanan yang ada untuk masing-masing Pernyataan untuk GAP 3	5-66
5. 18	Hasil perbandingan antara penyampaian jasa dengan standard yang ada pada Gap 4	5-72
5. 19	Hasil penyebab Gap 4	5-73
5. 20	Rangkuman hasil setiap Gap	5-75
5. 21	Usulan	5-104

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Judul	Hal
2.1	<i>Conceptual Model of Service Quality</i>	2-27
3.1	Metodologi penelitian	3-2
4.1	Struktur organisasi	4-3
5.1	Diagram rata-rata <i>SERVQUAL</i> Gap 5	5-7
5.2	Kondisi penerangan diruang <i>service</i> motor	5-22
5.3	Sirkulasi udara diruang tunggu	5-23
5.4	Kondisi Ruang tunggu	5-24
5.5	Kondisi Toilet	5-25
5.6	Kondisi Kebersihan halaman diluar bengkel	5-26
5.7	Kondisi area tempat parkir motor	5-27
5.8	Kondisi peralatan (<i>tools</i>) <i>service</i> bengkel	5-28
5.9	Kondisi suku cadang motor YAMAHA	5-29
5.10	Kondisi Seragam Montir	5-30
5.11	Prosedur standar pelayanan <i>service</i>	5-31
5.12	Lokasi bengkel (dekat dengan jalan raya)	5-32
5.13	Diagram rata-rata <i>SERVQUAL</i> Gap 1	5-36
5.14	Diagram persepsi manajemen dan harapan pelanggan <i>service</i> di bengkel JG YAMAHA CIBEUREUM	5-37
5.15	Diagram penyampaian jasa dengan standard yang ada	5-63
5.16	Hubungan Penyebab antara Gap 1, Gap 2, Gap 3, Gap 4, dan Gap 5	5-76
5.17	Kondisi Lantai di sekitar toilet	5-81
5.18	IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	5-103

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	Judul	Hal
1	Kuesioner untuk Pelanggan <i>Service</i>	L1-1
2	Kuesioner untuk Manajemen	L2-1
3	Kuesioner untuk Karyawan	L3-1
4	Jawaban Kuesioner awal Pelanggan <i>Service</i>	L4-1
5	Hasil pengujian (validitas dan reliabilitas)	L5-1
6	Jawaban kuesioner Manajemen dan karyawan	
	▪ Jawaban kuesioner lanjutan(persepsi dan harapan)	L6-1
	▪ Jawaban kuesioner persepsi manajemen terhadap harapan Pelanggan Bengkel	L6-5
	▪ Jawaban kuesioner performansi standard pelayanan	L6-6
	▪ Jawaban kuesioner persepsi manajemen terhadap JG CIBEUREUM dan operasinya	L6-7
	▪ Jawaban kuesioner persepsi karyawan terhadap JG CIBEUREUM dan operasinya	L6-8
	▪ Jawaban kuesioner penilaian seberapa besar JG CIBEUREUM dan karyawan pada pelayanan jasa	L6-9
	▪ JG CIBEUREUM memenuhi janji untuk memberikan kualitas pelayanan kepada Pelanggan Bengkel.	L6-10
7	Perhitungan Pengolahan Data Gap 5	L7-1
8	Perhitungan Pengolahan Data Gap 1	L8-1
9	Perhitungan Pengolahan Data Gap 2	L9-1
10	Perhitungan Pengolahan Data Gap 3	L10-1
11	Perhitungan Pengolahan Data Gap 4	L11-1
12	Tabel r Product Moment dan Tabel Z	L12-1
13	Tabel daftar nama pelanggan	L13-1
14	Komentar seminar isi	L14-1
15	Komentar dosen penguji	L15-1