

ABSTRAK

CV Suzuki Pasteur, Bandung adalah perusahaan yang bergerak di bidang penjualan (*sales*) dan pelayanan purna jual sepeda motor bermerk Suzuki berupa perawatan (*service*) dan suku cadang (*spareparts*). Pada tahun 2007 rata-rata diperoleh jumlah motor yang *service* di CV SUZUKI PASTEUR mencapai 50 motor perhari akan tetapi sejak pertengahan tahun 2008 jumlah rata-rata motor yang diservice hanya mencapai 20 motor per hari. Melihat permasalahan yang terjadi, penulis melakukan penelitian untuk mengetahui dan mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan penurunan jumlah pengunjung.

Penelitian dilakukan dengan melakukan observasi dan wawancara dengan pihak perusahaan. Untuk mengetahui dan mengukur kualitas pelayanan CV SUZUKI PASTEUR dan melihat kesenjangan yang terjadi didalamnya, maka diperlukan suatu metode yang dapat mengukur harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan tersebut. Alat ukur yang digunakan penulis dalam melakukan pengukuran tersebut adalah dengan metode SERVQUAL untuk mengetahui Gap 5, Gap 1, Gap 2, Gap 3, dan Gap 4, pengujian hipotesis untuk Gap 5 dan Gap 1 yang bertujuan mengetahui adanya perbedaan yang nyata dari kesenjangan tersebut, dan IPA 4 Kuadran untuk menentukan prioritas perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pengukuran kesenjangan ini diperoleh dari hasil kuesioner diberikan kepada 110 konsumen, 1 manajer bengkel, dan 10 orang karyawan CV SUZUKI PASTEUR. Teknik sampling yang digunakan pada pembagian kuesioner konsumen adalah *non-probability sampling* dengan metode *sampling purposive*.

Dari pengukuran dan analisis kualitas pelayanan, diperoleh bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak CV SUZUKI PASTEUR kepada konsumen belum memuaskan. Dengan melihat adanya ketidakpuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan CV SUZUKI PASTEUR, kemudian dilakukan analisis penyebab ketidakpuasan akan harapan dengan persepsi konsumen untuk masing-masing kesenjangan yang ada dan analisis mengenai prioritas perbaikan yang bertujuan memberikan usulan dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

Adapun usulan-usulan yang diberikan kepada pihak manajemen CV SUZUKI PASTEUR yaitu usulan yang berada di Kuadran *Maintain* (dipertahankan) diantaranya penambahan prosedur konfirmasi ulang formulir servis order dari pelanggan ke administrasi dan dari administrasi ke teknisi, mensurvei seberapa banyak konsumen yang ingin berhubungan langsung dengan teknisi, dan meneliti ulang seberapa sering terjadi antrian panjang dan seberapa banyak teknisi yang sukar berkomunikasi. Dan usulan yang berada di Kuadran *Underact* (prioritas utama) diantaranya mengganti kursi plastik dengan kursi sofa, menambah bacaan dengan tabloid motor, menyediakan rak untuk menyimpan majalah, koran, serta bacaan di ruang tunggu, memasang AC, memasang tanda NO SMOKING AREA, dan menukarkan TV 14 inch dengan TV 21 inch serta mewajibkan pihak administrasi untuk membereskan secara berkala bacaan-bacaan yang ada di ruang tunggu.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
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.....	1-1
1.3 Pembatasan Masalah	1-2
1.4 Perumusan Masalah	1-2
1.5 Tujuan Penelitian	1-3
1.6 Sistematika Penelitian	1-4
BAB 2 LANDASAN TEORI	
2.1 Jasa.....	2-1
2.1.1 Konsep dan Pengertian Jasa.....	2-1
2.1.2 Klasifikasi Jasa	2-2
2.2 Kualitas Jasa.....	2-4
2.2.1 Pengertian Kualitas	2-4
2.2.2 Konsep Kualitas Jasa	2-5
2.2.3 Definisi Kualitas Jasa	2-5
2.2.4 Harapan Konsumen	2-6
2.2.5 Dimensi Kualitas Jasa	2-8
2.2.6 Model Kualitas Jasa	2-10
2.2.7 Pengukuran Kualitas Jasa	2-15

2.3 Kepuasan Pelanggan	2-17
2.4 Teknik dan Metode Pengumpulan Data	2-18
2.4.1 Wawancara (interview)	2-18
2.4.2 Kuesioner (Angket)	2-19
2.4.3 Observasi	2-20
2.5 Populasi dan Sampel	2-21
2.5.1 Populasi	2-21
2.5.2 Sampel	2-21
2.6 Teknik Sampling	2-21
2.7 Cara Menentukan Sampel	2-24
2.8 Skala Pengukuran	2-25
2.8.1 Macam-macam skala pengukuran	2-25
2.8.2 Tipe Skala Pengukuran	2-26
2.9 Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2-27
2.10 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2-28
2.10.1 Pengujian Validitas Instrumen	2-28
2.10.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen	2-29
2.11 Uji Hipotesis	2-31
2.12 Metode IPA 4 Kuadran	2-32

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Penelitian Pendahuluan	3-3
3.2 Identifikasi Masalah.....	3-3
3.3 Pembatasan Masalah.....	3-3
3.4 Perumusan Masalah	3-4
3.5 Tujuan Penelitian	3-4
3.6 Studi Literatur dan Penentuan Metode Penelitian	3-4
3.7 Penentuan Variabel Penelitian dan Indikator Harapan Konsumen....	3-4
3.8 Penyusunan Kuesioner Penelitian awal	3-5
3.9 Validitas Konstruksi	3-7
3.10 Penentuan Populasi dan Sampel	3-7
3.10.1 Penentuan Populasi dan Sampel Konsumen.....	3-7

3.10.2 Penentuan Populasi dan Sampel Manajemen	3-7
3.10.3 Penentuan Populasi dan Sampel Karyawan.....	3-8
3.11 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	3-8
3.11.1 Uji Validitas	3-8
3.11.2 Uji Reliabilitas	3-8
3.12 Penentuan Jumlah Sampel dan Teknik Sampling	3-9
3.12.1 Penentuan Jumlah Sampel	3-9
3.12.2 Penentuan Teknik Sampling	3-10
3.13 Pengolahan Data	3-11
3.13.1 Pengolahan Data Gap 5 dengan Metode <i>Servqual</i>	3-11
3.13.2 Pengolahan Data Gap 5 menggunakan Uji Hipotesis.....	3-11
3.13.3 Pengolahan Data <i>Servqual</i> Gap 1	3-11
3.13.4 Pengolahan Data <i>Servqual</i> Gap 2	3-12
3.13.5 Pengolahan Data <i>Servqual</i> Gap 3	3-13
3.13.6 Pengolahan Data <i>Servqual</i> Gap 4	3-14
3.13.7 Pengolahan Data Penyebab Gap 1	3-14
3.13.8 Pengolahan Data Penyebab Gap 2	3-15
3.13.9 Pengolahan Data Penyebab Gap 3	3-16
3.13.10 Pengolahan Data Penyebab Gap 4.....	3-16
3.13.11 <i>Importance Performance Analysis</i> 4 Kuadran.....	3-17
3.14 Analisis Data	3-17
3.15 Pengembangan Usulan.....	3-18
3.16 Kesimpulan dan Saran	3-18

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Data Objek Pengamatan.....	4-1
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan CV SUZUKI PASTEUR	4-1
4.1.2 Struktur Organisasi	4-1
4.1.3 Deskripsi Pekerjaan	4-2
4.2 Pengumpulan Data Pendahuluan.....	4-4
4.3 Penyebaran Kuesioner Awal	4-8
4.4 Penyebaran Kuesioner Akhir	4-9

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 Reliabilitas Gap 5	5-4
5.1.3 Pengolahan Data Gap 5	5-5
5.1.3.1 Pengolahan Data dengan Metode Servqual	5-5
5.1.3.2 Metode Uji Hipotesis Ketidakpuasan Gap 5 per Dimensi ..	5-7
5.1.3.3 Gap 5 Uji Hipotesis Ketidakpuasan per pernyataan	5-8
5.1.4 Pengolahan Data Gap 1.....	5-13
5.1.4.1 Gap 1 Servqual	5-13
5.1.4.2 Uji Hipotesis Gap 1	5-14
5.1.4.3 Pengolahan Data Penyebab Gap 1	5-18
5.1.5 Pengolahan Data Gap 2	5-19
5.1.5.1 Gap 2 Servqual	5-19
5.1.5.2 Pengolahan Data Penyebab Gap 2	5-23
5.1.6 Pengolahan Data Gap 3	5-24
5.1.6.1 Gap 3 Servqual	5-24
5.1.6.2 Pengolahan Data Penyebab Gap 3	5-27
5.1.7 Pengolahan Data Gap 4	5-29
5.1.7.1 Gap 4 Servqual	5-29
5.1.7.2 Pengolahan Data Penyebab Gap 4	5-32
5.1.8 Rangkuman Gap	5-33
5.1.9 Pengolahan Data IPA 4 Kuadran	5-33
5.2 Analisis	5-37
5.2.1 Analisis Ketidakpuasan Konsumen	5-37
5.2.2 Analisis IPA 4 Kuadran	5-41
5.2.3 Analisis Keterkaitan antar Gap	5-44
5.3 Pengembangan Usulan	5-47
5.3.1 Usulan untuk variabel-variabel di Kuadran <i>Maintain</i>	5-47
5.3.2 Usulan untuk variabel-variabel di Kuadran <i>Underact</i>	5-55

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan 6-1

6.2 Saran..... 6-7

6.2.1 Saran untuk Penelitian Selanjutnya..... 6-7

DAFTAR PUSTAKA xi

LAMPIRAN

DATA PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Klasifikasi Jasa	2-4
4.1	Indikator Pernyataan Hasil Kuesioner sebelum Validitas Konstruk	4-5
4.2	Indikator Pernyataan Hasil Kuesioner sesudah Validitas Konstruk	4-7
5.1	Hasil Uji Validitas Harapan Pelanggan	5-1
5.2	Hasil Uji Validitas Persepsi Pelanggan	5-2
5.3	Korelasi Total Skor Ganjil dan Skor Genap Harapan Pelanggan	5-4
5.4	Korelasi Total Skor Ganjil dan Skor Genap Persepsi	5-4
5.5	Nilai <i>Servqual Score</i> Tiap Dimensi	5-6
5.6	Hasil Uji Hipotesis Ketidakpuasan GAP 5 tiap Dimensi	5-7
5.7	Hasil Uji Hipotesis Ketidakpuasan GAP 5 per Pernyataan	5-11
5.8	Hasil Pengolahan Data <i>Servqual</i> GAP 1	5-13
5.9	Hasil Uji Hipotesis GAP 1 tiap Pernyataan	5-17
5.10	Hasil Pengolahan Data Penyebab GAP 1	5-18
5.11	Perhitungan Rata-rata Gap 2 Baku	5-19
5.12	Perhitungan rata-rata Gap 2 Efektivitas Standar	5-20
5.13	Hasil Perbandingan Persepsi Manajemen dengan	

	Standar dan efektivitas standar yang berlaku	5-22
5.14	Hasil Pengolahan Data Penyebab GAP 2	5-23
5.15	Perhitungan rata-rata Gap 3	5-24
5.16	Hasil Perbandingan antara standar yang berlaku dengan Konsistensi Kinerja	5-26
5.17	Hasil Pengolahan Data Penyebab Gap 3	5-27
5.18	Perbandingan Rata-rata Gap 4	5-30

DAFTAR TABEL (Lanjutan)

Tabel	Judul	Halaman
5.19	Hasil Perbandingan antara konsistensi kinerja teknisi dengan konsistensi dalam memenuhi janji perusahaan	5-30
5.20	Hasil Pengolahan Penyebab GAP 4	5-32
5.21	Rangkuman Gap Per Pernyataan	5-33
5.22	Perhitungan IPA 4 Kuadran	5-34
5.23	Analisis Ketidakpuasan Gap 5	5-37
5.24	Pengelompokkan Prioritas Perbaikan IPA 4 Kuadran	5-42
5.25	Analisis Keterkaitan antar Gap di Kuadran <i>Underact</i>	5-44
5.26	Analisis Keterkaitan antar Gap di Kuadran <i>Maintain</i>	5-45
5.27	Variabel yang harus dipertahankan (<i>Maintain</i>)	5-47
5.28	Variabel Prioritas Perbaikan (<i>underact</i>)	5-55

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Model Konseptual Kualitas Jasa	2-13
2.2	Model Gap Kualitas Jasa yang Diperluas	2-14
2.3	Konsep Kepuasan Pelanggan	2-18
2.4	Teknik Sampling	2-22
3.1	Metodologi Penelitian	3-1
4.1	Struktur Organisasi CV SUZUKI PASTEUR	4-2
5.1	Grafik Rata-rata <i>Servqual Score</i>	5-6
5.2	Diagram Rata-rata <i>servqual</i> Gap 1	5-13
5.3	Perbandingan Persepsi Manajemen dan Harapan Konsumen CV Suzuki Pasteur	5-14
5.4	Perbandingan Persepsi Manajemen dengan Standar yang berlaku	5-20
5.5	Perbandingan Persepsi Manajemen dengan Efektivitas standar yang berlaku	5-21
5.6	Perbandingan standarisasi yang berlaku dengan konsistensi kinerja	5-25
5.7	Perbandingan konsistensi kinerja dengan konsistensi dalam memenuhi janji	5-30
5.8	IPA 4 Kuadran	5-35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian Untuk Konsumen	Lampiran 1-1
2	Kuesioner Penelitian Untuk Manajemen	Lampiran 2-1
3	Kuesioner Penelitian Untuk Teknisi dan Non Teknisi	Lampiran 3-1
4	Data Mentah	Lampiran 4-1
5	Tabel Uji Hipotesis (Uji Z)	Lampiran 5-1
6	Komentar Dosen	Lampiran 6-1

DATA PENULIS

Nama : Sylvester Iverson Maramis
Alamat di Bandung : Jalan Sukalestari no.1 Bandung, Jawa Barat
Alamat Asal : Jalan KH.Agus Salim no.1 Kendari, SULTRA
No.Telp Asal : (0401) 322152
No.Handphone : 085220037786 / (022) 91671186
Alamat Email : Rivers30mrs@yahoo.com
Pendidikan : SD Kristen Kendari
SMP Negeri Kendari
SMA Negeri 1 Kendari
SMA Negeri 1 Kendari
Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha.
Nilai Tugas Akhir : B+
Tanggal USTA : 8 Agustus 2009