

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Studi Deskriptif Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Bengkel Motor “X” di Kota Bandung”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran tentang kepuasan konsumen Bengkel Motor “X” dilihat dari masing-masing dimensinya, yang meliputi dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Bengkel Motor “X”, yang kemudian dilakukan pengambilan sample menggunakan teknik purposive sampling. Sample dalam penelitian ini berjumlah 40 orang.

Alat ukur yang digunakan adalah SERVQUAL: A multidimensional Scale to Capture Customer Perception and Expected of Service Quality, yang dibuat oleh Valerie A. Zeithaml (1988), dan dimodifikasi oleh peneliti sesuai kebutuhan penelitian. Menurut hasil uji validitas dan reliabilitas terhadap alat ukur kuesioner perceived service diperoleh nilai validitas yang berkisar antara 0,411 – 0,901, sedangkan nilai reliabilitasnya adalah 0,8575. Dari 35 pernyataan pada alat ukur 31 item diterima dan 4 item ditolak. Untuk expected diperoleh nilai validitas yang berkisar antara 0,384 – 0,861, sedangkan nilai reliabilitasnya adalah 0,9592. Dari 35 pernyataan pada alat ukur 35 item diterima Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan distribusi frekuensi dan analisis kesenjangan (gap), dengan menggunakan program SPSS 11.0.

Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden (34 responden), merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan Bengkel Motor “X”, 5 responden merasa puas dan 1 responden netral. Ketidakpuasan yang menonjol adalah pada dimensi tangibles dan reliability yang kemudian diikuti oleh ketidakpuasan terhadap dimensi responsiveness dan empathy, sedangkan pada dimensi assurance konsumen sudah merasa cukup puas.

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode wawancara kepada konsumen dalam proses pengambilan data selain menggunakan kuesioner, agar hasil penelitian lebih kaya dan lengkap.

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Daftar Isi.....	ii
Daftar Bagan	vi
Daftar Tabel	vii
Daftar Lampiran	viii
Bab I. Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.3.1 Maksud	8
1.3.2 Tujuan.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1 Kegunaan Teoretis.....	9
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	9
1.5 Kerangka Pemikiran	10
1.6 Asumsi Penelitian.....	16
Bab II. Tinjauan Pustaka	17
2.1 Kepuasan Konsumen	17
2.1.1 Definisi Kepuasan Konsumen	17
2.1.2 Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	18
2.2 Teori Tentang Jasa.....	20

2.2.1 Definisi Jasa	20
2.2.2 Teori Harapan Konsumen	21
2.2.2.1 Tipe Harapan Konsumen.....	22
2.2.3 Teori Persepsi Konsumen.....	24
2.2.4 Teori Model Kesenjangan dalam Kualitas Jasa	25
2.2.4.1 Kesenjangan Konsumen.....	25
2.2.4.2 Kesenjangan Pemberi Jasa	25
2.2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	26
2.3 Proses Pengambilan Keputusan Konsumen	27
Bab III. Metodologi Penelitian.....	30
3.1 Rancangan Penelitian	30
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	31
3.2.1 Variabel Penelitian	31
3.2.2 Definisi Operasional.....	31
3.3 Alat Ukur Penelitian	32
3.3.1 Spesifikasi Alat Ukur	32
3.3.2 Sistem Penilaian	34
3.3.3 Validitas Alat Ukur	34
3.3.4 Reliabilitas Alat Ukur.....	36
3.3.5 Hasil Uji Coba Alat Ukur.....	38
3.4 Populasi Sasaran dan Teknik Sampling	39
3.4.1 Populasi Sasaran.....	39
3.4.2 Karakteristik Sampel	39

3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	39
3.4.4 Ukuran Sampel.....	39
3.5 Teknik Analisis Data	39
Bab IV. Hasil dan Pembahasan.....	41
4.1 Hasil Penelitian.....	41
4.1.1 Gambaran Responden	41
4.1.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.1.1.1 Berdasarkan Jenis Pekerjaan	42
4.1.1.1 Berdasarkan Intensitas Perbaikan Motor.....	42
4.1.2 Deskripsi Hasil Secara Umum	43
4.1.3 Deskripsi Hasil Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	44
4.1.3.1 Kepuasan Konsumen Bengkel Motor “X” pada Dimensi <i>Tangibles</i>	44
4.1.3.2 Kepuasan Konsumen Bengkel Motor “X” pada Dimensi <i>Reliability</i>	44
4.1.3.3 Kepuasan Konsumen Bengkel Motor “X” pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	45
4.1.3.4 Kepuasan Konsumen Bengkel Motor “X” pada Dimensi <i>Assurance</i>	46
4.1.3.5 Kepuasan Konsumen Bengkel Motor “X” pada Dimensi <i>Empathy</i>	46
4.2 Pembahasan	47

Bab V. Kesimpulan dan Saran	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran.....	54
5.2.1 Saran Teoritis	54
5.2.2 Saran Praktis	55
Daftar Pustaka	xi
Daftar Rujukan.....	x
Lampiran	

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran.....	15
Bagan 3.1 Rancangan Penelitian.....	30

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Alat Ukur Kepuasan Kualitas Pelayanan	33
Tabel 3.2 Sistem Skor Alat Ukur Kepuasan Kualitas Pelayanan.....	34
Tabel 4.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	42
Tabel 4.3 Gambaran Responden Berdasarkan Intensitas Perbaikan Motor.....	42
Tabel 4.4 Gambaran Tingkat Kepuasan Secara Umum	43
Tabel 4.5 Gambaran Tingkat Kepuasan pada Dimensi <i>Tangibles</i>	44
Tabel 4.6 Gambaran Tingkat Kepuasan pada Dimensi <i>Reliability</i>	45
Tabel 4.7 Gambaran Tingkat Kepuasan pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	45
Tabel 4.8 Gambaran Tingkat Kepuasan pada Dimensi <i>Assurance</i>	46
Tabel 4.9 Gambaran Tingkat Kepuasan pada Dimensi <i>Empathy</i>	47

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Hasil Penelitian
- Lampiran II Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Kualitas Pelayanan
- Lampiran III Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Kualitas Pelayanan
- Lampiran IV Bengkel Motor “X”
- Lampiran V Alat Ukur Kuesioner Kepuasan Kualitas Pelayanan