

## ABSTRAK

Denny Laymena, 2006, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di PT. Sinar Jaya Motor Bandung. Dalam mempertahankan kelangsungan hidup usahanya, setiap perusahaan, baik perusahaan yang bergerak dibidang manufaktur maupun perusahaan yang bergerak di bidang jasa, seperti halnya bengkel dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Melalui kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan para pelanggan, maka diharapkan akan terbentuk loyalitas pelanggan yang merupakan aset yang sangat berharga bagi perusahaan.

Atas dasar uraian diatas, maka dirasakan perlu melakukan penelitian untuk menganalisa hubungan kualitas pelayanan serta pengaruhnya terhadap loyalitas konsumen di PT. Sinar Jaya Motor. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan sekaligus dapat menggali temuan-temuan di lapangan yang dapat dijadikan dasar bagi pihak manajemen PT. Sinar Jaya Motor dalam meningkatkan loyalitas konsumen melalui perbaikan-perbaikan atas penanganan pelayanannya.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survey, dimana informasi responden ( para pelanggan ) dari sebagian populasi dikumpulkan langsung ditempat kejadian dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi yang bersangkutan terhadap objek penelitian.

Setelah dilakukan uji statistik dengan menggunakan koefisien regresi linear, secara keseluruhan diperoleh nilai  $r_s = 0,11$ , hal ini menunjukkan bahwa antara kualitas pelayanan ( variabel x ) dan loyalitas konsumen ( variabel y ) terdapat hubungan yang cukup kuat.

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi, diketahui bahwa besarnya pengaruh yang diberikan oleh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 1,21% dan sisanya 98,79% adalah pengaruh dari faktor lain yang tidak diteliti.

## **ABSTRACT**

Denny Laymena, 2006, effect quality service on loyalty consumer in PT. Sinar Jaya Motor Bandung. To make survival of a business, any company – manufacturing and service – for example, service repair is required to continues provide superior service fit expectation of customers. Given service quality fit expectations of customers, it is expected to form customer loyalty constituting valuable assets for a company.

Based on the description above, it is necessary to make a research for analyzing the relationship of service quality and its impact on the customer loyalty in PT. Sinar Jaya Motor. Consequently, the research is anticipated to be evaluative substance and seeking field findings to be a base for PT. Sinar Jaya Motor management in improving consumer loyalty by improvements of its service management.

The research was conducted by using a survey method through which information on respondent (customers) out of some population were put in directly collection in place, for purposes, for understanding some opinion of the population on the object of the research.

On the whole, the statistic test by using linear regression coefficient suggest  $r_s = 0.11$ , it is means there is strong correlation between service quality (x variable) and consumer loyalty (y variable).

Based on the results of the determination coefficient accounting, the effect of the service quality on the customer loyalty are 1,21%, and the rest of 98,79% are effects of other factors beyond study.

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
Daftar Tabel.....	vi
Daftar Gambar.....	viii
Daftar Lampiran.....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.1.1 Pengertian Jasa.....	11
2.1.1.1 Klasifikasi Jasa.....	12
2.1.1.2 Karakteristik Jasa.....	15
2.2 Pengertian Kualitas dan Kualitas Jasa.....	17
2.2.1 Kualitas Jasa.....	18
2.3 Ruang Lingkup Loyalitas.....	21
2.3.1 Definisi Loyalitas.....	22
2.3.2 Karakteristik Loyalitas.....	23
2.3.3 Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.....	24
2.3.4 Dari Suspect Menuju Qualified Prospect.....	27
2.3.5 Dari Qualified Prospect ke First Time Buyer.....	30
2.3.6 Dari First Time Buyer ke Repeat Customer.....	31
2.3.7 Dari Repeat Customer ke Loyal Client.....	33
2.3.8 Dari Loyal Client ke Advocates.....	35
2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan.....	37
2.5 Kerangka Pemikiran.....	39
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Objek Penelitian.....	41
3.2 Metode Penelitian.....	41

3.2.1 Definisi Operasional Variabel.....	42
3.2.2 Prosedur Penarikan Sampel.....	45
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	47
2.3.4 Analisis Data.....	48
3.2.5 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	51

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian.....	53
4.1.1 Profil dan Sejarah Singkat Perusahaan.....	53
4.1.2 Profil Responden.....	56
4.2 Pembahasan.....	58
4.2.1 Kinerja yang Diterima Oleh Responden ( P ).....	58
4.2.1.1 Dimensi Tangible.....	58
4.2.1.2 Dimensi Emphaty.....	61
4.2.1.3 Dimensi Reliability.....	64
4.2.1.4 Dimensi Responsiveness.....	68
4.2.1.5 Dimensi Assurance.....	71
4.2.2 Harapan Responden Terhadap Pelayanan PT. Sinar Jaya Motor ( E ).....	75
4.2.2.1 Dimensi Tangible.....	76
4.2.2.2 Dimensi Emphaty.....	78
4.2.2.3 Dimensi Reliability.....	82
4.2.2.4 Dimensi Responsiveness.....	86
4.2.2.5 Dimensi Assurance.....	89
4.2.3 Kualitas Pelayanan PT. Sinar Jaya Motor.....	93
4.2.3.1 Dimensi Tangible dari Kualitas Pelayanan.....	94
4.2.3.2 Dimensi Emphaty dari Kualitas Pelayanan.....	96
4.2.3.3 Dimensi Reliability dari Kualitas Pelayanan.....	99
4.2.3.4 Dimensi Responsiveness dari Kualitas Pelayanan.....	101
4.2.3.5 Dimensi Assurance dari Kualitas Pelayanan.....	103
4.2.4 Loyalitas Pelanggan.....	107
4.2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Sinar Jaya Motor Bandung.....	109

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	111
5.2 Saran.....	112

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

1.5 Realisasi Loyalitas Pelanggan PT. Sinar Jaya Motor (2001-2005).....	3
1.6 Tabel Harga Jasa PT. Sinar Jaya Motor.....	5
3.1 Tabel Operasional Variabel.....	43
3.2 Jumlah Pelanggan PT. Sinar Jaya Motor Selama Periode Juli-November 200...46	
3.3 Derajat Hubungan dan Penafsiran.....	50
4.1 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	57
4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
4.4 Tanggapan Responden Fasilitas Fisik Bengkel yang Memadai.....	58
4.5 Tanggapan Responden Karyawan Bengkel Berpakaian Rapi.....	59
4.6 Tanggapan Responden Tempat Menunggu yang Nyaman.....	59
4.7 Tanggapan Responden Terhadap Bangunan yang Luas.....	60
4.8 Tanggapan Responden Terhadap Tempat Parkir yang Luas.....	60
4.9 Tanggapan Responden Karyawan Bengkel Mengenal Pelanggan Tetap.....	61
4.10 Tanggapan Responden Pihak Bengkel Memahami Kebutuhan Spesifik Pelanggan.....	62
4.11 Tanggapan Responden Perhatian Pihak Bengkel Kepada Pelanggan Baik.....	62
4.12 Tanggapan Responden Pihak Bengkel Memperhatikan Prioritas Kepentingan Pelanggan Dengan Baik.....	63
4.13 Tanggapan Responden Perhatian Karyawan Bengkel Kepada Pelanggan yang Tinggi.....	64
4.14 Tanggapan Responden Pekerjaan Selesai Tepat pada waktu yang dijanjikan...64	
4.15 Tanggapan Responden Karyawan Sungguh-Sungguh Membantu Menyelesaikan Masalah Pelanggan.....	65
4.16 Tanggapan Responden Setiap Karyawan Memiliki Keahlian yang Baik Dalam Pekerjaannya.....	66
4.17 Tanggapan Responden Hasil Pekerjaan Sesuai Dengan yang Diharapkan Oleh Pelanggan.....	67
4.18 Tanggapan Responden Pelayanan PT. Sinar Jaya Motor Memuaskan.....	67
4.19 Tanggapan Responden Karyawan Memiliki Daya Tanggap Untuk Membantu Pelanggan.....	68
4.20 Tanggapan Responden Segera Dilayani Saat Datang ke Bengkel.....	69
4.21 Tanggapan Responden Terhadap Penerapan Sistem Antrian yang Baik.....	69
4.22 Tanggapan Responden Pihak Bengkel Memberitahukan Kepastian Waktu Pekerjaan yang Dilakukan.....	70

4.23	Tanggapan Responden Pihak Bengkel Memberikan Jaminan Uang Kembali Jika Tidak Puas.....	71
4.24	Tanggapan Responden Pihak Bengkel Memberikan Jaminan Service Gratis Jika Anda Tidak Puas.....	71
4.25	Tanggapan Responden Pihak Bengkel Memberikan Harga Khusus Kepada Pelanggan Tetap.....	72
4.26	Tanggapan Responden Karyawan Bengkel Mampu Menjawab Pewrtanyaan yang Berhubungan Dengan Keahliannya.....	73
4.27	Tanggapan Responden Karyawan Bersikap Sopan Jika Bertemu Dengan Pelanggan.....	74
4.28	Tanggapan Responden Dalam Melakukan Transaksi Bisa Melalui Berbagai Macam Cara Seperti Cash, Kartu Kredit, dan Kartu Auto Debet.....	75
4.29	Harapan Responden Fasilitas Fisik Bengkel yang Memadai.....	76
4.30	Harapan Responden Karyawan Bengkel Berpakaian Rapi.....	76
4.31	Harapan Responden Tempat Menunggu yang Nyaman.....	77
4.32	Harapan Responden Terhadap Bangunan yang Luas.....	77
4.33	Harapan Responden Terhadap Tempat Parkir yang Luas.....	78
4.34	Harapan Responden Karyawan Bengkel Mengenal Pelanggan Tetap.....	78
4.35	Harapan Responden Pihak Bengkel Memahami Kebutuhan Spesifik Pelanggan.....	79
4.36	Harapan Responden Perhatian Pihak Bengkel Kepada Pelanggan Baik.....	80
4.37	Harapan Responden Pihak Bengkel Memperhatikan Prioritas Kepentingan Pelanggan Dengan Baik.....	80
4.38	Harapan Responden Perhatian Karyawan Bengkel Kepada Pelanggan yang Tinggi.....	81
4.39	Harapan Responden Pekerjaan Selesai Tepat pada waktu yang dijanjikan.....	82
4.40	Harapan Responden Karyawan Sungguh-Sungguh Membantu Menyelesaikan Masalah Pelanggan.....	83
4.41	Harapan Responden Setiap Karyawan Memiliki Keahlian yang Baik Dalam Pekerjaannya.....	84
4.42	Harapan Responden Hasil Pekerjaan Sesuai Dengan yang Diharapkan Oleh Pelanggan.....	84
4.43	Harapan Responden Pelayanan PT. Sinar Jaya Motor Memuaskan.....	85
4.44	Harapan Responden Karyawan Memiliki Daya Tanggap Untuk Membantu Pelanggan.....	86
4.45	Harapan Responden Segera Dilayani Saat Datang ke Bengkel.....	87
4.46	Harapan Responden Terhadap Penerapan Sistem Antrian yang Baik.....	87
4.47	Harapan Responden Pihak Bengkel Memberitahukan Kepastian Waktu Pekerjaan yang Dilakukan.....	88

4.48 Harapan Responden Pihak Bengkel Memberikan Jaminan Uang Kembali Jika Tidak Puas.....	89
4.49 Harapan Responden Pihak Bengkel Memberikan Jaminan Service Gratis Jika Anda Tidak Puas.....	89
4.50 Harapan Responden Pihak Bengkel Memberikan Harga Khusus Kepada Pelanggan Tetap.....	90
4.51 Harapan Responden Karyawan Bengkel Mampu Menjawab Pewrtanyaan yang Berhubungan Dengan Keahliannya.....	91
4.52 Harapan Responden Karyawan Bersikap Sopan Jika Bertemu Dengan Pelanggan.....	92
4.53 Harapan Responden Dalam Melakukan Transaksi Bisa Melalui Berbagai Macam Cara Seperti Cash, Kartu Kredit, dan Kartu Auto Debet.....	92
4.54 Tanggapan Responden Frekuensi Datang ke PT. Sinar Jaya Motor.....	107
4.55 Tanggapan Responden Terhadap Penolakan Mencoba Bengkel Lain.....	108
4.56 Tanggapan Responden Dalam Mengajak dan Merekomendasikan PT. Sinar Jaya Motor.....	109

## DAFTAR GAMBAR

1.7 Lay Out PT. Sinar Jaya Motor.....	7
2.1 Persepsi Kualitas Pelayanan.....	9
2.2 Profil Generator System.....	26
2.3 The Loyalty Pyramid.....	37
2.4 Paradigma Kerangka Pemikiran.....	40
4.1 Struktur Operasi PT. Sinar Jaya Motor.....	54



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Surat Bukti Penelitian

Lampiran 2: Kuesioner Penelitian

Lampiran 3: Tabel Kualitas Pelayanan PT. Sinar Jaya Motor dan Loyalitas Pelanggan