

HALAMAN PERSETUJUAN

NAMA : EDMOND SETIAWAN ADJI
NIM : 95.30.2454
PEMBIMBING : Drs. J. SUGIARTO, PH., SU.
JUDUL : PENGARUH PROSES PELAYANAN JASA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT.
ALPINE MOBIL SEMARANG



Semarang, Juli 2003

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. Sugiarto', is written over the printed name.

(Drs. J. Sugiarto, PH., SU.)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : PENGARUH PROSES PELAYANAN JASA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT.
ALPINE MOBIL SEMARANG

Disusun oleh :

Nama : Edmond Setiawan Adji

NIM : 95.30.2454

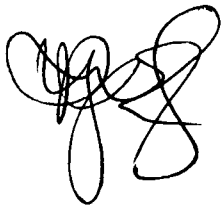
Telah diuji dan dipertahankan di hadapan dewan penguji dalam sidang yang diselenggarakan pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 07 Agustus 2003

Semarang, 07 Agustus 2003

Dekan Fakultas Ekonomi



(Vincent Didiek WA, PhD)

Koordinator Penguji



(Drs. Thomas Budi Santosa, Msi.)

ABSTRAK

Dalam kehidupan kita selalu tergantung dengan berbagai jenis jasa. Bila ditinjau dari sudut pandang perusahaan, salah satu cara yang efektif dalam melakukan diferensiasi adalah melalui jasa atau pelayanan yang diberikan.

Para pengusaha berupaya mempertahankan para konsumen atau pelanggan mereka, Karena upaya mempertahankan pelanggan harus mendapatkan prioritas yang lebih besar dibandingkan upaya mendapatkan pelanggan baru. Pada umumnya lebih mudah mempertahankan pelanggan yang sudah ada daripada menarik pelanggan baru.

Sesuai dengan latar belakang masalah, maka yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh proses pelayanan jasa penjualan mobil bekas pada PT. Alpine Mobil Semarang.

Pembatasan masalah terhadap masalah yang diteliti adalah hanya sebatas faktor-faktor yang mempengaruhi proses pelayanan jasa penjualan mobil bekas pada tahun 2002.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh proses pelayanan jasa penjualan mobil bekas pada PT. Alpine

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan (alternatif pemecahan masalah) bagi pengambilan keputusan oleh pimpinan perusahaan agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor harga, fasilitas / sarana penunjang, kecepatan dalam mengerjakan pekerjaan, kualitas pelayanan dan peralatan servis mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen yang sangat besar dan meyakinkan.

PT. Alpine Mobil hendaknya lebih meningkatkan fasilitas / sarana penunjang sehingga konsumen merasa nyaman dan tidak bosan dalam melakukan transaksi, serta mempertahankan kualitas jasa yang telah dimiliki sehingga konsumen merasa puas dalam melakukan transaksi.

KATA PENGANTAR

Skripsi dengan judul Pengaruh Proses Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Alpine Mobil Semarang berhasil disusun sebagai kewajiban dalam rangka menyelesaikan program Sarjana Strata Satu (S1), oleh karena itu pertamanya penulis panjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya.

Penulis sangat menyadari adanya keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga memerlukan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu sudah sepantasnya penulis mengucapkan terima kasih kepada :

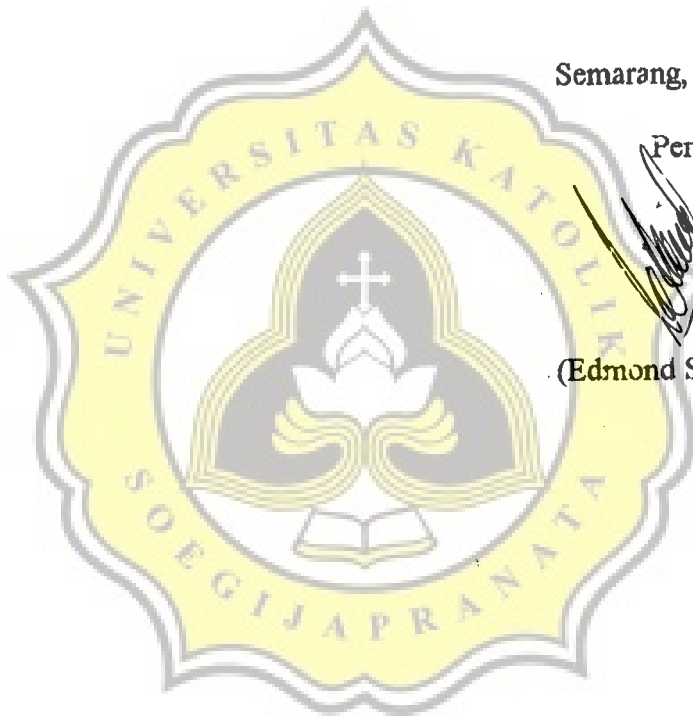
1. Bapak Vincent Didiek WA, PhD., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang
2. Bapak Drs. J. Sugiarto PH., SU., selaku dosen pembimbing yang penuh kesabaran dan perhatian memberikan saran-saran, pengarahan serta dorongan, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Rudy Purnama Redjo selaku pemilik PT. Alpine Mobil yang telah bersedia memberikan ijin penelitian dan data yang diperlukan.
4. Bapak / Ibu Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyusun skripsi ini.
5. Rekan-rekan mahasiswa senasib dan sepenanggungan, serta beberapa pihak lainnya yang telah banyak memberikan sumbangan pemikiran serta dorongan semangat bagi terselesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan untuk itu kritik dan saran dari pembaca akan penulis terima dengan senang hati. Akhir kata semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi para pembaca.

Semarang, Juli 2003

Peneliti

(Edmond Setiawan Adji)



DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| Halaman judul | i |
| Halaman Persetujuan | ii |
| Halaman Pengesahan | iii |
| Abstrak | iv |
| Kata Pengantar | v |
| Daftar Isi | vii |
| Daftar Gambar | ix |
| Daftar Tabel | x |
| BAB I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah | 3 |
| 1.3. Pembatasan Masalah | 4 |
| 1.4. Tujuan dan Kegunaan Penelitian | 4 |
| 1.5. Sistematika Penulisan | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1. Pengertian Pasar dan Pasar Sasaran | 6 |
| 2.2. Pengertian Perilaku Konsumen | 7 |
| 2.2.1. Faktor Utama Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen | 7 |
| 2.2.2. Tahap-tahap Dalam Proses Pengambilan Keputusan Untuk Membeli | 11 |
| 2.2.3. Struktur Keputusan Membeli | 16 |

| | |
|---|----|
| 2.3. Pengertian Jasa | 18 |
| 2.3.1. Konsep Jasa | 19 |
| 2.3.2. Kualitas Jasa | 21 |
| 2.3.3. Strategi Pemasaran Untuk Sektor Jasa | 21 |
| 2.4. Kualitas Pelayanan | 23 |
| 2.4.1. Pengertian Kualitas | 23 |
| 2.4.2. Pengertian Pelayanan | 24 |
| 2.4.3. Pengertian Kualitas Pelayanan | 25 |
| 2.5. Perawatan | 25 |
| 2.6. Kerangka Pemikiran | 26 |
| 2.7. Definisi Operasional | 27 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 28 |
| 3.1. Lokasi Penelitian | 28 |
| 3.2. Populasi | 28 |
| 3.3. Sampel | 28 |
| 3.4. Macam Data dan Metode Pengumpulan Data | 29 |
| 3.5. Metode Analisis Data | 34 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 37 |
| 4.1. Gambaran Umum Perusahaan | 27 |
| 4.2. Gambaran Umum Responden | 37 |
| 4.3. Analisis Hasil Penelitian | 40 |
| BAB V PENUTUP | 51 |
| 5.1. Kesimpulan | 51 |

| | |
|-----------------------|----|
| BAB V PENUTUP | 51 |
| 5.1. Kesimpulan | 51 |
| 5.2. Saran | 52 |
| DAFTAR PUSTAKA | 53 |
| LAMPIRAN | |



DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|---------------------------------|---------|
| 2.1. Skema Kerangka Pikir | 28 |



DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|---------|
| 1.1. Faktor-faktor yang mempengaruhi proses pelayanan jasa penjualan mobil pada PT. Alpine Mobil Semarang | 3 |
| 4.1. Responden Berdasarkan Umur Dan Jenis Kelamin | 38 |
| 4.2. Tingkat Pendidikan Responden | 39 |
| 4.3. Penghasilan Responden | 39 |
| 4.4. Pekerjaan Responden | 40 |
| 4.5. Tanggapan Responden Tentang Harga Jual Terhadap Kompetitor | 41 |
| 4.6. Tanggapan Responden Tentang Fasilitas / Sarana Penunjang | 42 |
| 4.7. Tanggapan Responden Tentang Kecepatan Dalam Melakukan Pelayanan | 43 |
| 4.8. Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan | 44 |
| 4.9. Tanggapan Responden Tentang Peralatan Servis Yang Memadai | 45 |
| 4.10. Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Konsumen | 46 |
| 4.11. Hasil Perhitungan Validitas Kuesioner Harga | 47 |
| 4.12. Hasil Perhitungan Validitas Kuesioner Fasilitas / Sarana Penunjang | 47 |
| 4.13. Hasil Perhitungan Validitas Kuesioner Kecepatan Dalam | |

| | |
|--|----|
| Melakukan Pelayanan | 47 |
| 4.14. Hasil Perhitungan Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan | 47 |
| 4.15. Hasil Perhitungan Validitas Kuesioner Peralatan Servis Yang Memadai | 48 |
| 4.16. Hasil Perhitungan Validitas Kuesioner Kepuasan Konsumen | 48 |
| 4.17. Hasil Perhitungan Reliabilitas | 49 |



DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|---|---------|
| 1. Kuesioner | 54 |
| 2. Hasil Jawaban Responden | 61 |
| 3. Hasil Perhitungan Raliditas dan Reliabilitas | 65 |

