

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LAYANAN DEALER YAMAHA AGUNG
(STUDI KASUS PADA YAMAHA AGUNG CABANG PENGGARON, SEMARANG)**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan

Program Magister Sains Manajemen

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang



Disusun Oleh :

Irene Klavert (07.90.0001)

**MAGISTER SAINS MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2013

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Irene Klavert

NIM : 07.90.0001

Program Studi : Program Pasca Sarjana Msi Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

JUDUL TESIS :

Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Dealer
Yamaha Agung (Studi Kasus pada Yamaha Agung Cabang
Penggaron Semarang)

Dosen Pembimbing I : Drs. Thomas Budi Santosa,Ed.D

Dosen Pembimbing II : A.Haryo Perwito,SE,MA-TRM

Semarang, Oktober 2013

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

(Drs. Thomas Budi Santosa,Ed.D)

(A.Haryo Perwito,SE,MA-TRM)

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertadatangan di bawah ini :

Nama : Irene Klavert,S.Psi

NIM : 07.90.0001

Program Studi : Magister Sains Manajemen

Bidang Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul Tesis : Analisis tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Layanan Dealer yamaha Agung (Studi Kasus Pada Yamaha Agung Cabang Penggaron, Semarang)

Menyatakan bahwa Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi, dan / atau bentuk – bentuk kecurangan yang lain, maka saya bersedia untuk menerima sanksi dari Program PascaSarjana Magister Sains Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Semarang, Oktober 2013

Irene Klavert, S.Psi

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Tuhan yang karena kasihNya peneliti dapat menyelesaikan tugas berupa tesis yang berjudul “ Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Dealer Yamaha Agung “. Peneliti menyadari bahwa tesis ini bukanlah semata hasil jerih payah peneliti sendiri, melainkan juga atas bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan Tesis ini. Dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih kepada Yang Terhormat :

1. Bapak Thomas Budi Santoso,Ed.D, selaku dosen pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi dan bimbingannya dengan penuh kesabaran kepada peneliti.
2. Bapak A. Haryo Perwito,SE,MA-TRM, selaku dosen pembimbing II yang selalu memberikan semangat dan bimbingan kepada peneliti.
3. Bapak Drs.Sentot Suciarto A,MP.,Ph.D selaku Ketua Program Studi dan sekaligus sebagai Penguji Tesis ini,yang telah memberikan masukan kepada peneliti sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
4. Ibu Dr.Elizabeth Lucky Maretha S,SE,Msi selaku Sekretaris Program Studi dan sekaligus sebagai Penguji Tesis ini, yang telah membantu dan memberikan motivasi kepada penelti untuk dapat menyelesaikan Tesis ini.
5. Bapak Untung selaku Kacab Dealer Yamaha Agung Penggaron yang telah memberikan ijin kepada peneliti untuk melakukan riset pada dealer Yamaha Agung Penggaron.
6. Suamiku Agung Wardoyo dan anakku tercinta Abram Eduard Karra yang selalu memberikan semangat ,doa dan bantuan selama proses tesis.
7. Papa Rudy Mama Ani tercinta yang selalu memberikan doa dan semangat kepada peneliti.
8. Kakakku Erick dan Adikku Roy yang selalu memberikan semangat kepada peneliti sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
9. Pihak – pihak yang telah membantu peneliti menyelesaikan tesis ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Akhir kata peneliti berharap agar Tesis ini dapat bermanfaat bagi mereka yang membutuhkan dan berminat terhadap masalah yang peneliti bahas.

Semarang, Oktober 2013

Peneliti

Irene Klavert

ABSTRAK

Penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Dealer Yamaha Agung “ bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap 5 variabel kualitas jasa yang diberikan oleh bagian penerimaan (service counter) dan bagian bengkel (mekanik) dealer yamaha agung penggaron.

Penelitian dilakukan kepada pelaku service dealer sebanyak 100 responden dengan minimal service selama 2 (dua) kali. Asumsi terhadap pelanggan telah memahami dan merasakan pelayanan oleh pihak dealer. Penelitian ini mengukur 5 aspek indikator kualitas jasa yakni: Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty dan Tangibles dengan pilihan Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Netral, Setuju, Sangat Setuju pada 2 (dua) sektor yaitu Servis Counter dan Bengkel.

Pada bagian Service Counter menunjukkan bahwa (1) Aspek realibility bagian servis conter memiliki kinerja pelayanan konsumen yang dinilai cukup baik begitu juga dengan (2) Aspek Responsiveness meskipun ada indikator yang kurang baik. (3) Aspek Assurance menunjukkan sebagian besar responden menilai kurang baik terkait dengan ketepatan proses pelayanan. (4) Namun Aspek Emphaty menyatakan kepuasan pelanggan terhadap fasilitas yang diberikan oleh layanan resepsionis cukup optimal dan (5) Aspek Tangibel menuntut adanya aspek kebersihan yang perlu ditingkatkan. Pada bagian Bengkel (1) Aspek realibility kinerja mekanik dinilai cukup baik sedangkan (2) Aspek Responsive menunjukkan adanya keraguan yang masih dirasakan oleh pelanggan. (3) Aspek Assurance menyatakan adanya jaminan bengkel yang direpson cukup baik sehingga mempengaruhi pada (4) Aspek Empathy yang menyatakan hampir semua response sangat menghargai kinerja mekanik yang dinilai berkemampuan baik. (5) Aspek Tangibel menunjukkan adanya kecenderungan netral para pelanggan karena kurangnya pemahaman standard terhadap teknologi bengkel.

Kata kunci, *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty dan Tangibles.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	2
1.2 Perumusan Masalah dan Batasan Masalah.....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
2. LANDASAN TEORI	6
2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	6
2.2 Jasa	7
2.3 Konsep Kualitas Pelayanan	8
2.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	9
2.5 Loyalitas Pelanggan.....	11
2.6 Riset Terdahulu.....	14
2.7 Kerangka Pikir	15
2.8 Definisi Operasional	16
3. METODE PENELITIAN	20
3.1 Obyek dan Lokasi Penelitian	20
3.2 Populasi dan Sampel	20
3.3 Teknik Pengumpulan Data	21
3.4 Instrumen Penelitian	21
3.5 Skala Pengukuran	21
3.6 Teknik Analisis Data	22
4. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Gambaran Umum Bengkel Yamaha Agung Penggaron	23
4.2 Profil Responden	25
4.3 Analisis Tanggapan	30
5. KESIMPULAN DAN SARAN	41
5.1 Kesimpulan	41
5.2 Saran	41
6. DAFTAR PUSTAKA	43

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Data Penjualan Motor April 2010	3
Tabel 2	Riset Terdahulu	15
Tabel 3	Jenis kelamin dan Usia Responden.....	26
Tabel 4	Tabulasi Silang Usia- Jenis Kendaraan– Jenis Kelamin.....	26
Tabel 5	Jenis kelamin Karakteristik Interaksi Responde.....	27
Tabel 6	Pendidikan Responden.....	28
Tabel 7	Pekerjaan Responden.....	28
Tabel 8	Pekerjaan Responden.....	29
Tabel 9	Sumber Informasi tentang bengkel.....	29
Tabel 10	Persepsi Pelanggan - Indikator Aspek Reliability (Resepsionis).....	30
Tabel 11	Persepsi Pelanggan - Indikator Aspek Responsiveness (Resepsionis).....	32
Tabel 12	Persepsi Pelanggan - Indikator Aspek Assurance (Resepsionis).....	32
Tabel 13	Persepsi Pelanggan - Indikator Aspek Emphaty (Resepsionis).....	34
Tabel 14	Persepsi Pelanggan - Indikator Aspek Tangible (Resepsionis).....	35
Tabel 15	Persepsi Pelanggan - Indikator Aspek Reliability (Bengkel)	36
Tabel 16	Persepsi Pelanggan - Indikator Aspek Responsiveness (Bengkel).....	37
Tabel 17	Persepsi Pelanggan - Indikator Aspek Assurance (Bengkel).....	38
Tabel 18	Persepsi Pelanggan - Indikator Aspek Emphaty (Bengkel).....	39
Tabel 19	Persepsi Pelanggan - Indikator Aspek Tangible (Bengkel).....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar	1	Kerangka Pikir	15
Gambar	2	Foto Yamaha Agung Penggaron Tampak Depan.....	23
Gambar	3	Foto Suasana area servis Dealer Yamaha Agung Penggaron.....	25

