

# **“Kualitas Pelayanan Bengkel AC Mobil Victory Cool Menurut Konsumen di Kudus”**

## **SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Gelar  
Kesarjanaan S-1 Pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang



**Disusun oleh :**

Nama : Calvin Purnama Putra

NIM : 09.30.0059

**Program Studi Manajemen**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Katolik Soegijapranata**

**Semarang**

**2014**

**i MOTTO**

*Filipi 4:13*

*Segala Perkara Dapat Kutanggung di Dalam Dia yang  
Memberi Kekuatan Kepadaku*

**Skripsi ini saya persembahkan untuk :**

- § Orang tua tercinta*
- § Sahabat-sahabat seperjuangan saya*
- § Dosen pembimbing yang selalu memberikan saya motivasi*
- § Dosen-dosen konsentrasi pemasaran dan seluruh dosen yang membantu kelancaran kuliah saya.*

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **“KUALITAS PELAYANAN BENGKEL AC MOBIL  
VICTORY COOL MENURUT KONSUMEN DI KUDUS”**

Disusun Oleh:

Nama : Calvin Purnama Putra

NIM : 09.30.0059

Program Studi : Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata

Telah disetujui dan diterima pada: 10 Maret 2014

Disetujui di Semarang, 10 Maret 2014

Pembimbing,

(M. Widyanto, SE, MM)

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : **KUALITAS PELAYANAN BENGKEL AC MOBIL VICTORY  
COOL MENURUT KONSUMEN DI KUDUS**

Disusun Oleh:

Nama : Calvin Purnama Putra

NIM : 09.30.0059

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Telah diuji dan dipertahankan di depan penguji pada tanggal: 27 Maret 2014

Tim Penguji,

Anggota,

Koodinator,

Anggota,

(A. Sentot Suciarto, Ph. D) (A. Posmaria S.Sitohang,SE,M.Si) (M. Widyanto, SE, MM.)

Dekan Fakultas Ekonomi,

(Dr. Octavianus Digdo Hartono, M.SI, AKT )

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Calvin Purnama Putra

NIM : 09.30.0059

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi dan atau bentuk-bentuk kecurangan yang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi dalam bentuk apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.

Semarang, 10 Maret 2014

( Calvin Purnama Putra )

## KATA PENGANTAR

Pada kesempatan yang berbahagia ini, penulis ingin menghaturkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat yang dilimpahkan –Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **“KUALITAS PELAYANAN BENGKEL AC MOBIL VICTORY COOL MENURUT KONSUMEN DI KUDUS”**

Penelitian ini dilakukan sebagai bentuk persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana S-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata Semarang. Dalam penelitian ini banyak sekali pihak-pihak yang membantu penulis dalam kelengkapan skripsi ini sehingga menjadikan skripsi ini sebagai bahan untuk dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai *kualitas pelayanan* bagi mahasiswa-mahasiswi lainnya.

Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang membantu dalam kelancaran skripsi ini, yaitu :

- 1 Tuhan Yesus Kristus Juru Selamat Saya Yang Hidup .
- 2 M. Widyanto, SE, MM selaku dosen pembimbing skripsi dan penguji skripsi atau reviewer III yang telah membimbing dengan penuh kesabaran, serta petunjuk, saran dan kesediaan meluangkan waktunya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
- 3 A. Posmaria S.Sitohang,SE,M.Si dan A. Sentot Suciarto, Ph. D selaku dosen penguji atau reviewer I dan reviewer II.
- 4 Keluarga tercinta, yaitu ayah, Hananto Purnama yang telah memberi dukungan baik berupa moril dan materil, serta doa yang sangat berarti bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini..
- 5 Saudaraku tercinta, Yossanto Eka Purnama dan Ivonne Agustin Purnama yang memberi semangat dan dukungan sehingga

memberikan motivasi tersendiri pada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

6 Pacar tercinta, Shirley Misysca Angelina yang memberi semangat dan dukungan sehingga memberikan motivasi tersendiri pada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini

7 Sahabat-sahabatku, Devito, Sisca, Cicil, Aditya, dan Andrew yang selalu memberikan semangat, bantuan dan dukungan kepada penulis.

8 Teman-teman satu angkatan dengan saya yang juga membantu memberikan motivasi serta saran dalam skripsi ini.

9 Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga tersusunnya skripsi ini

Pengalaman penulis dalam pembuatan skripsi ini telah menjadi pelajaran penting karena bertambahnya wawasan dan pengetahuan penulis. Skripsi ini juga masih terdapat kekurangan, yang mana penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi pihak yang membutuhkan.

Semarang, 10 Maret 2014

Calvin Purnama

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Halaman Keaslian .....	iv
Halaman Motto dan Persembahan .....	v
Abstrak .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II. LANDASAN TEORI</b> .....	<b>10</b>
2.1 Konsep Pemasaran .....	10
2.2 Jasa .....	12
2.2.1 Pengertian Jasa .....	12
2.2.2 Kategori Pemasaran Jasa.....	13
2.2.3 Klasifikasi Jasa .....	14
2.2.4 Karakteristik Pemasaran Jasa .....	19
2.2.5 Bauran Pemasaran Jasa .....	20
2.3 Kualitas Pelayanan .....	22
2.3.1 Pengertian Kualitas .....	22
2.3.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
2.3.3 Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa .....	27



2.3.4 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Jasa .....	29
2.3.5 Strategi Penyempurnaan Kualitas Jasa .....	33
2.4 Kerangka Pikir .....	39
2.5 Definisi Operasional.....	40
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
3.1 Lokasi Penelitian.....	43
3.2 Teknik Pengambilan Data.....	43
3.2.1 Populasi .....	43
3.2.2 Sample .....	43
3.3 Instrumen Penelitian .....	44
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	44
3.5 Teknik Analisis Data.....	45
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
4.1 Analisis Jawaban Responden.....	47
4.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan Bengkel AC Mobil Victory Cool.....	47
4.1.2 Dimensi Tangible Bengkel AC Mobil Victory Cool .....	48
4.1.3 Dimensi Emphaty Bengkel AC Mobil Victory Cool .....	51
4.1.4 Dimensi Reliability Bengkel AC Mobil Victory Cool.....	54
4.1.5 Dimensi Responsiveness Bengkel AC Mobil Victory Cool.....	57
4.1.6 Dimensi Assurance Bengkel AC Mobil Victory Cool .....	60
4.1.7 Kualitas Pelayanan Bengkel AC Mobil Victory Cool .....	63
4.1.8 Layanan Purna Jual Bengkel AC Mobil Victory Cool .....	67
<b>BAB V. PENUTUP.....</b>	<b>70</b>
5.1 Kesimpulan .....	70

5.2 Saran.....	72
Daftar Pustaka .....	74
Lampiran .....	75



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian .....	39
--	----



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Tabel Perbandingan bengkel AC Victory Cool .....	5
Tabel 2.1. Definisi Operasional .....	40
Tabel 3.1. Kategori Kualitas Pelayanan .....	46
Tabel 4.1 Dimensi <i>Tangible</i> bengkel AC Mobil Victory Cool .....	49
Tabel 4.2. Dimensi <i>Emphaty</i> bengkel AC Mobil Victory Cool .....	52
Tabel 4.3. Dimensi <i>Reliability</i> bengkel AC Mobil Victory Cool .....	55
Tabel 4.4. Dimensi <i>Responsiveness</i> bengkel AC Mobil Victory Cool .....	58
Tabel 4.5. Dimensi <i>Assurance</i> bengkel AC Mobil Victory Cool .....	61
Tabel 4.6. Kualitas Pelayanan bengkel AC Mobil Victory Cool.....	64
Tabel 4.7 Pertanyaan Terbuka bengkel AC Mobil Victory Cool.....	67



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan bengkel AC Mobil Victory Cool menurut konsumen di Kudus. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh bengkel AC Mobil Victory Cool.

Untuk menguji penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner kepada 45 responden yaitu konsumen yang datang dan menikmati pelayanan bengkel AC Mobil Victory Cool. Pengisian kuesioner dilakukan dengan mendampingi responden. Pada penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif yaitu menjabarkan data yang diperoleh dari kuisoner untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan bengkel AC Mobil Victory Cool.

Hasil dari penelitian ini secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan oleh bengkel AC Mobil Victory Cool berada pada kategori baik. Namun demikian perusahaan masih tetap perlu untuk meningkatkan dan menjaga konsistensi dalam melayani konsumen.

Kata kunci : *kualitas pelayanan.*

