

EM  
658.8343.  
Tri  
h  
99.

# HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL PADA PT. TUNGGUL SAKTI SEMARANG

## S K R I P S I


Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan

Program Sarjana Ekonomi (S1) pada  
Fakultas Ekonomi - Jurusan Manajemen  
Universitas Katholik Soegijapranata



Disusun Oleh :

Nama : JULIANA KURNIA TRI ANDJANI  
NIM : 94.30.1863  
NIRM : 94.6.111.02016.50093  
Jurusan : Manajemen

	<b>P E R U S T A K A A N</b>		
	No. INV.	524 / E / 61.	
	Th. Angg.	1998 / 1999	Cat : CUM 99
PARAP.	WAWATT.	TGL. 2-9-3 - 1999	

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATHOLIK SOEGIJAPRANATA  
S E M A R A N G  
1999**

## MOTTO

Amzal 3 ayat 5 : "Percayalah kepada TUHAN dengan segenap hatimu, dan janganlah bersandar kepada pengertianmu sendiri."

Filipi 4 ayat 6 : "Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur".

1Yohanes 4 ayat 18 : "Di dalam kasih tidak ada ketakutan: kasih yang sempurna melenyapkan ketakutan; sebab ketakutan mengandung hukuman dan barangsiapa takut, ia tidak sempurna di dalam kasih".

Kekuatiran membuat kita melihat hal-hal yang sebenarnya tidak ada.

Kekuatiran membuat kita tidak berdaya sebelum kita benar-benar jatuh binasa.

Kekuatiran menyebabkan pelbagai macam derita yang seyogiannya hanya ada damai sejahtera.

Percayalah kepada Yesus yang mampu melenyapkan segala bentuk kekuatiran.

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

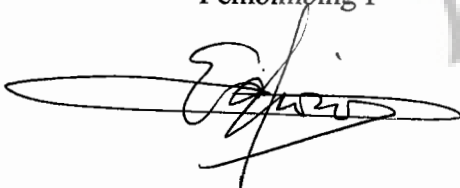
NAMA : JULIANA KURNIA TRI ANDJANI  
NIM : 94.30.1863  
NIRM : 94.6.111.02016.50093  
FAKULTAS : EKONOMI  
JURUSAN : MANAJEMEN  
JUDUL SKRIPSI : HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN  
KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL PADA  
PT. TUNGGUL SAKTI SEMARANG

Disetujui di : Semarang

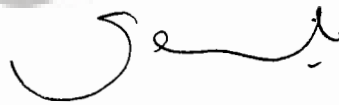
Pada tanggal : 11 Januari 1999

Pembimbing I

Pembimbing II



(Drs. Sugiono, MSIE.)



(Dra. Rustina Untari, MSIE.)

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

JUDUL SKRIPSI : HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN  
KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL PADA  
PT. TUNGGUL SAKTI SEMARANG.

Telah diuji dan dipertahankan di hadapan para penguji pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 5 Maret 1999.

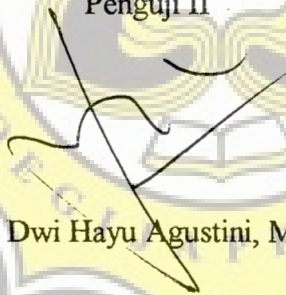
Yang bertanda tangan di bawah ini :

Penguji I



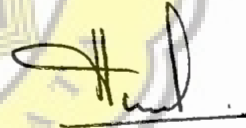
(Drs Alex Emyll, MSP.)

Penguji II



(Dra. Dwi Hayu Agustini, MBA.)

Penguji III



(Drs. Heru Sutantio)

Dekan Fakultas Ekonomi



(Rana Inggarwati, SE., MM.)

## ABSTRAK

Menghadapi persaingan yang semakin tajam dalam bidang otomotif, maka setiap dealer harus bisa memberikan kepuasan maksimal untuk dapat menarik banyak konsumen serta berusaha mempertahankannya. Banyak cara untuk memuaskan pelanggan antara lain dengan menurunkan harga, meningkatkan pelayanan atau memperbaiki produksinya. Cukup banyak dealer sepeda motor yang ada, masing-masing berusaha menarik dan mempertahankan pelanggannya dengan cara tersendiri, salah satu diantaranya adalah PT. TUNGGUL SAKTI Semarang.

PT. TUNGGUL SAKTI Semarang selain melakukan kegiatan penjualan juga menawarkan kemudahan-kemudahan lain seperti persediaan suku cadang dan servis bengkel. Bengkel PT. TUNGGUL SAKTI merupakan salah satu bengkel Ahass, dimana kondisi bengkel tersebut semakin sepi. Hal ini disebabkan karena jumlah pelanggan bengkel semakin berkurang setiap bulannya. Penurunan jumlah pelanggan bengkel tersebut menunjukkan bahwa penerimaan servis mengalami penurunan, penjualan suku cadang berkurang atau adanya kemungkinan pelanggan bengkel yang beralih pada bengkel lain.

Menghadapi kondisi bengkel ini, PT. TUNGGUL SAKTI berupaya meningkatkan semua bentuk pelayanan yang diberikan oleh para petugas bengkel baik petugas Front Desk maupun petugas mekanik agar dapat memberikan kepuasan maksimal kepada para pelanggannya. Pemberian pelayanan tersebut sebaiknya dilakukan dengan handal oleh petugas bengkel, karena pada umumnya konsumen menginginkan kendaraannya ditangani oleh petugas bengkel yang profesional dan cepat pelayanannya. Selain itu, konsumen juga menghendaki petugas bengkel cepat tanggap dalam menghadapi masalah-masalah yang ada sehingga pelanggan tidak perlu menunggu terlalu lama. Tersedianya fasilitas yang memadai dapat menunjang pemberian pelayanan yang baik dan memuaskan.

Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah faktor keandalan, ketanggapan dan keberwujudan dalam kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan pelanggan bengkel pada PT. TUNGGUL SAKTI Semarang baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan bengkel PT. TUNGGUL SAKTI Semarang yang menserviskan kendaraan selama bulan November 1998 yang berjumlah 888 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik Accidental Sampling. Besarnya sampel yang diambil adalah sebesar 90 responden. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, dengan metode pengumpulan data yaitu penelitian lapangan dan metode dokumentatif. Untuk menguji angket yang telah diisi oleh responden menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data terdiri dari korelasi parsial dan korelasi berganda, dengan taraf signifikansi sebesar 5%.

Berdasarkan pengujian validitas indikator kepuasan pelanggan, ketiga indikator tersebut dikatakan valid. Hasil penelitian mengenai kepuasan pelanggan bengkel menunjukkan bahwa sebagian besar responden jarang melakukan keluhan,

adanya rencana servis ulang dan adanya kemungkinan merekomendasikan servis bengkel kepada orang lain.

Berdasarkan pengujian validitas indikator faktor keandalan dalam kualitas pelayanan, ketiga indikator tersebut dikatakan valid. Hasil perhitungan korelasi parsial antara faktor keandalan dalam kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan bengkel sebesar 0,3008 menunjukkan bahwa antara faktor keandalan dalam kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan bengkel terdapat hubungan yang positif, dengan keeratan hubungan yang rendah. Hasil perhitungan hipotesis pada taraf signifikansi 0,05 adalah ada hubungan antara faktor keandalan dalam kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan bengkel pada PT. TUNGGUL SAKTI Semarang dengan  $t_{hitung}$  (2,925).

Berdasarkan pengujian validitas indikator faktor ketanggapan dalam kualitas pelayanan, ketiga indikator tersebut dikatakan valid. Hasil perhitungan korelasi parsial antara faktor ketanggapan dalam kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan bengkel sebesar 0,3204 menunjukkan bahwa antara faktor ketanggapan dalam kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan bengkel terdapat hubungan yang positif, dengan keeratan hubungan yang rendah. Hasil perhitungan hipotesis pada taraf signifikansi 0,05 adalah ada hubungan antara faktor ketanggapan dalam kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan bengkel pada PT. TUNGGUL SAKTI Semarang dengan  $t_{hitung}$  (3,137).

Berdasarkan pengujian validitas indikator faktor keberwujudan dalam kualitas pelayanan, ketiga indikator tersebut dikatakan valid. Hasil perhitungan korelasi parsial antara faktor keberwujudan dalam kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan bengkel sebesar 0,5568 menunjukkan bahwa antara faktor ketanggapan dalam kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan bengkel terdapat hubungan yang positif, dengan keeratan hubungan yang agak rendah. Hasil perhitungan hipotesis pada taraf signifikansi 0,05 adalah ada hubungan antara faktor keberwujudan dalam kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan bengkel pada PT. TUNGGUL SAKTI Semarang dengan  $t_{hitung}$  (6,217).

Koefisien korelasi berganda antara faktor keandalan, ketanggapan dan keberwujudan dalam kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan bengkel adalah sebesar 0,90037 menunjukkan bahwa antara faktor keandalan, ketanggapan dan keberwujudan secara bersama-sama dengan kepuasan pelanggan bengkel terdapat hubungan yang positif, dengan keeratan hubungan yang tinggi. Hasil pengujian hipotesis pada taraf signifikansi 0,05 adalah ada hubungan antara faktor keandalan, ketanggapan dan keberwujudan dalam kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan bengkel pada PT. TUNGGUL SAKTI Semarang dengan  $F_{hitung}$  (122,74352).

## PRAKATA

Akhir-akhir ini Bengkel PT. TUNGGUL SAKTI Semarang mengalami penurunan jumlah pelanggan, sehingga kondisi bengkel semakin sepi. Hal ini disebabkan adanya kemungkinan penurunan kepuasan pelanggan. Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, Bengkel PT. TUNGGUL SAKTI Semarang berusaha meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat, kasih dan karunia-Nya yang tak terhingga sehingga akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi berjudul: “HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL PADA PT. TUNGGUL SAKTI SEMARANG”.

Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini guna memenuhi tugas akhir dan sebagai syarat untuk menempuh ujian akhir Program S<sub>1</sub> pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Katholik Soegijapranata, Semarang.

Meskipun di dalam penyusunan skripsi ini telah dicurahkan dengan segala kemampuan yang ada, namun dirasa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Peneliti juga menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka skripsi ini tidak akan selesai sebagaimana mestinya. Maka pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yth. Ibu Komala Inggarwati, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katholik Soegijapranata, Semarang.

2. Yth. Bapak Drs. Sugiono, MSIE. selaku Dosen Pembimbing I yang sangat berperan dalam memberikan bimbingan dan petunjuk kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini..
3. Yth. Ibu Dra. Rustina Untari, MSIE. selaku Dosen Pembimbing II yang dengan tulus hati telah memberikan bimbingan dan petunjuk kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
4. Yth. Bapak Ir. Henry Tanudjaja selaku Pimpinan PT. TUNGGUL SAKTI Semarang yang telah memberikan ijin survey dan segenap karyawan yang telah ikut memberikan bantuan dan petunjuk kepada peneliti.
5. Yth. Ayah, Ibu dan kakak-kakakku yang telah memberikan dorongan, nasehat, dan doa selama penyusunan skripsi ini.
6. Yth. Sahabat-sahabatku yang tidak mungkin peneliti sebutkan satu-persatu yang dengan sukarela memberikan bantuan, bimbingan, dorongan dan doa hingga terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Tuhan berkenan membalas budi baik Bapak, Ibu dan Saudara-Saudari terkasih. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Semarang, Januari 1999

Peneliti

(Juliana Kurnia Tri Andjani)



## DAFTAR ISI

	Halaman:
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN MOTTO.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Perumusan dan Pembatasan Masalah.....	4
1.2.1. Perumusan Masalah.....	4
1.2.2. Pembatasan Masalah.....	5
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2. Kegunaan Penelitian.....	6
1.4. Sistematika Penulisan.....	7



2.6.1. Analisa Validitas.....	24
2.6.2. Pengujian Reliabilitas.....	26
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
3.1. Alasan Pemilihan Lokasi.....	27
3.2. Populasi.....	27
3.3. Sampel.....	28
3.4. Data dan Sumber Data.....	29
3.4.1. Data Primer.....	29
3.4.2. Data Sekunder.....	30
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	30
3.5.1. Penelitian Lapangan.....	30
3.5.2. Metode Dokumentatif.....	30
3.6. Metode Analisa Data.....	30
3.6.1. Analisa Kualitatif.....	30
3.6.2. Analisa Kuantitatif.....	31 ✓
3.7. Teknik Analisa Data.....	31
3.7.1. Analisa Korelasi.....	31
3.7.1.1. Korelasi Parsial.....	32
3.7.1.2. Korelasi Berganda.....	33
3.7.2. Pengujian Hipotesa.....	33

3.7.2.1. Langkah-langkah pengujian hipotesa untuk korelasi parsial.....	33
3.7.2.2. Langkah-langkah pengujian hipotesa untuk korelasi berganda.....	36
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
4.1. Gambaran Umum PT. TUNGGUL SAKTI.....	38
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	38
4.1.2. Gambaran Umum Bengkel.....	39
4.2. Gambaran Umum Responden.....	40
4.2.1. Umur dan Jenis Kelamin Responden.....	41
4.2.2. Status Responden.....	42
4.2.3. Pendidikan Terakhir Responden.....	43
4.2.4. Pekerjaan Responden.....	44
4.2.5. Kepuasan Pelanggan Bengkel.....	44
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian.....	48
4.3.1. Faktor Keandalan Dalam Kualitas Pelayanan Pada PT. TUNGGUL SAKTI Semarang.....	48
4.3.1.1. Pendapat Responden mengenai Pelayanan Servis Yang Handal.....	48
4.3.1.2. Pendapat Responden mengenai Prosedur Pelayanan Yang Mudah.....	49

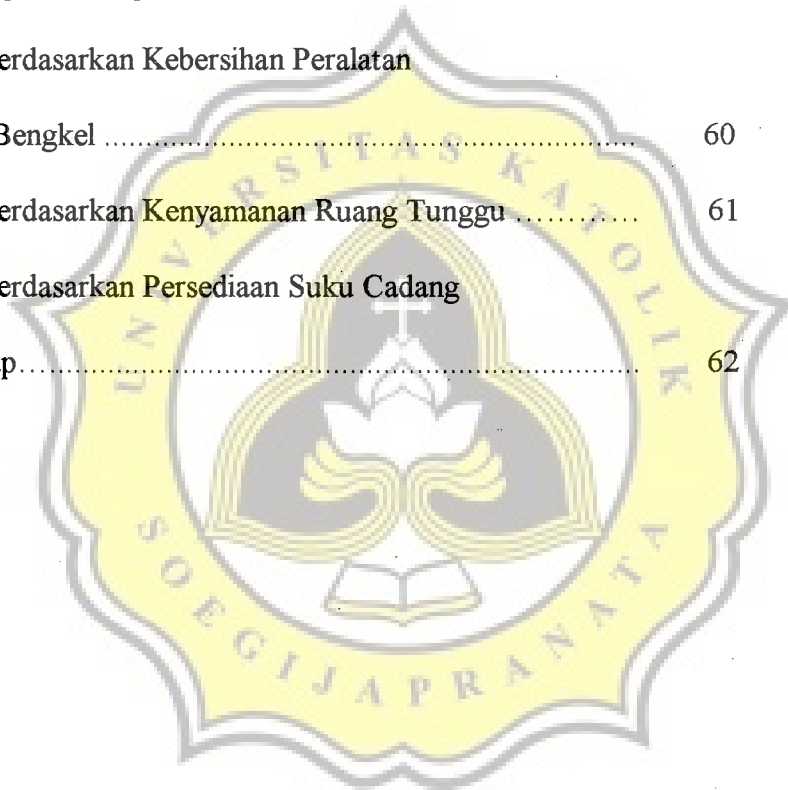
4.3.1.3. Pendapat Responden mengenai Kejujuran Petugas Mekanik Dalam Melakukan Penggantian Suku Cadang .....	50
4.3.1.4. Korelasi Parsial Antara Faktor Keandalan Dalam Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Bengkel Pada PT. TUNGGUL SAKTI Semarang.....	51
4.3.2. Faktor Ketanggapan Dalam Kualitas Pelayanan Pada PT. TUNGGUL SAKTI Semarang.....	53
4.3.2.1. Pendapat Responden Mengenai Lamanya Waktu Petugas Mekanik Dalam Menanggapi Kerusakan Kendaraan .....	54
4.3.2.2. Pendapat Responden Mengenai Lamanya Waktu Petugas Bengkel Dalam Menyelesaikan Keluhan Yang Disampaikan .....	55
4.3.2.3. Pendapat Responden Mengenai Lamanya Waktu Untuk Menunggu Sejak Pelanggan Datang .....	56
4.3.2.4. Korelasi Parsial Antara Faktor Ketanggapan Dalam Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Bengkel Pada PT. TUNGGUL SAKTI Semarang.....	57

4.3.3. Faktor Keberwujudan Dalam Kualitas Pelayanan	
Pada PT. TUNGGUL SAKTI Semarang.....	59
4.3.3.1. Pendapat Responden Mengenai Kebersihan	
Peralatan Dan Petugas Bengkel.....	59
4.3.3.2. Pendapat Responden Mengenai Kenyamanan	
Ruang Tunggu .....	60
4.3.3.3. Pendapat Responden Mengenai Kelengkapan	
Suku Cadang Yang Tersedia .....	61
4.3.3.4. Korelasi Parsial Antara Faktor Keberwujudan	
Dalam Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan	
Pelanggan Bengkel Pada PT. TUNGGUL	
SAKTI Semarang.....	62
4.3.4. Korelasi Berganda Antara Faktor Keandalan,	
Ketanggapan Dan Keberwujudan Dalam Kualitas	
Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Bengkel	
Pada PT. TUNGGUL SAKTI Semarang.....	64
4.3.5. Implikasi Manajerial.....	66
<b>BAB V. PENUTUP.....</b>	<b>68</b>
5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>72</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel:	Halaman:
1.01. Data Jumlah Pelanggan Bengkel PT. TUNGGUL SAKTI 1998 ( Maret - Juni ).....	3
2.01. Hasil Perhitungan Validitas.....	26
3.01. Data Jumlah Pelanggan Bengkel PT. TUNGGUL SAKTI 1998 ( Januari - September ).....	28
3.02. Interpretasi Hubungan Variabel X dan Y.....	32
4.01. Responden Berdasarkan Umur dan Jenis Kelamin Responden.....	41
4.02. Responden Berdasarkan Status Responden.....	42
4.03. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden.....	43
4.04. Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	44
4.05 Responden Berdasarkan Tidak Adanya Keluhan.....	45
4.06. Responden Berdasarkan Adanya Rencana Servis Ulang.....	46
4.07. Responden Berdasarkan Adanya Kemungkinan Merekomendasikan Servis Bengkel Kepada Orang Lain.....	47
4.08. Responden Berdasarkan Pelanggan Servis Yang Handal.....	49
4.09. Responden Berdasarkan Prosedur Pelayanan Yang Mudah .....	50
4.10. Responden Berdasarkan Kejujuran Petugas Mekanik Dalam Melakukan Penggantian Suku Cadang.....	51

4.11. Responden Berdasarkan Lamanya Waktu Petugas Mekanik Dalam Menanggapi Kerusakan Kendaraan.....	54
4.12. Responden Berdasarkan Lamanya Waktu Petugas Bengkel Dalam Menyelesaikan Keluhan Yang Disampaikan.....	55
4.13. Responden Berdasarkan Lamanya Waktu Untuk Menunggu Sejak Pelanggan Datang.....	56
4.14. Responden Berdasarkan Kebersihan Peralatan dan Petugas Bengkel .....	60
4.15. Responden Berdasarkan Kenyamanan Ruang Tunggu .....	61
4.16. Responden Berdasarkan Persediaan Suku Cadang Yang Lengkap.....	62





## DAFTAR GAMBAR

Gambar:

Halaman:

### 2.01. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan

Pelanggan Bengkel..... 19



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran:	Halaman:
A. Daftar Pertanyaan.....	72
B. Jawaban Identitas Responden.....	77
C. Skor Jawaban Responden.....	81
D. Total Skor Jawaban Tiap Variabel.....	85
E. Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	87
F. Perhitungan Korelasi Parsial.....	89
G. Perhitungan Korelasi Berganda.....	91
H. Tabel Nilai-nilai $r$ Product Moment, tabel uji $t$ dan uji $F$ .....	93
I. Surat Keterangan Survey Dari PT. TUNGGUL SAKTI Semarang....	97
J. Kartu Konsultasi Skripsi.....	99

