

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Fransisco Kusuma Sugiharto  
NIM : 99.30.4024  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Judul : PERSEPSI LAYANAN JASA PADA BENGKEL HONDA  
KUSUMA DI SEMARANG



Disetujui di Semarang, 13 Agustus 2003

Pembimbing

(Dra. Retno Yustini W., MSi)

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI****SKRIPSI DENGAN JUDUL :****PERSEPSI LAYANAN JASA PADA BENGKEL HONDA KUSUMA DI  
SEMARANG**

Yang dipersiapkan dan Disusun Oleh:

Nama : Fransisco Kusuma Sugiharto

NIM : 99.30.4024

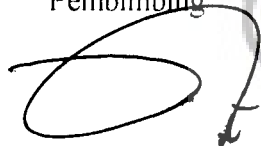
Telah dipertahankan di depan Penguji pada tanggal: **29 Agustus 2003**

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan

untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi

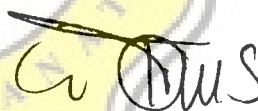
Jurusan Manajemen

Pembimbing



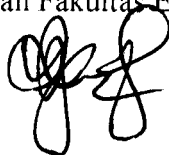
(Dra. Retno Yustini W., M.Si)

Koordinator Penguji



(Wijanto Hadipuro., SE, MT)

Dekan Fakultas Ekonomi



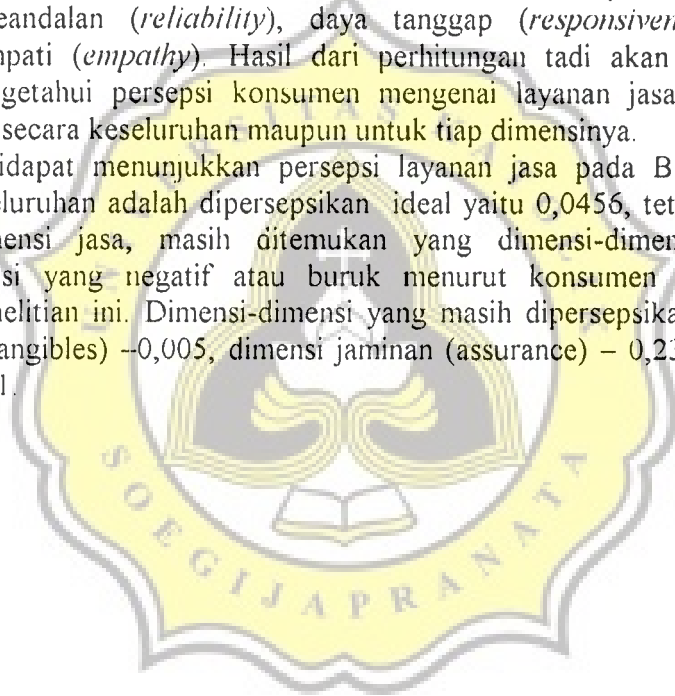
(Vincent Didiek Wiet Aryanto., Ph.D)

## ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui persepsi layanan jasa Bengkel Honda Kusuma yang terletak di jalan Jendral Sudirman 297 Semarang. Penelitian ini dilakukan karena adanya permasalahan dimana tingkat kunjungan pengguna mobil Honda yang menserviskan mobilnya pada bengkel Honda Kusuma mengalami penurunan. Untuk itu perlu untuk diadakan evaluasi untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap layanan jasa bengkel Honda Kusuma ini.

Model penelitian untuk mengetahui persepsi konsumen ini adalah metode analisis yang didasarkan pada skala multi item (skala Likert) mulai dari 1 untuk yang sangat tidak setuju sampai 7 untuk yang sangat setuju yang dirancang untuk mengukur harapan dan kinerja nyata yang dirasakan pelanggan, serta gap diantara keduanya dalam lima dimensi jasa menurut Parasuraman dan kawan-kawan yaitu dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Hasil dari perhitungan tadi akan menjadi skor penilaian untuk mengetahui persepsi konsumen mengenai layanan jasa dari bengkel Honda Kusuma, baik secara keseluruhan maupun untuk tiap dimensinya.

Hasil yang didapat menunjukkan persepsi layanan jasa pada Bengkel Honda Kusuma secara keseluruhan adalah dipersepsikan ideal yaitu 0,0456, tetapi bila dilihat untuk tiap-tiap dimensi jasa, masih ditemukan yang dimensi-dimensi jasa yang menghasilkan persepsi yang negatif atau buruk menurut konsumen yang menjadi responden dalam penelitian ini. Dimensi-dimensi yang masih dipersepsikan buruk yaitu dimensi bukti fisik (*tangibles*) -0,005, dimensi jaminan (*assurance*) - 0,23, dan dimensi empati (*empathy*) -0,1.



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala berkat dan anugerah-Nya, sehingga peneliti akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi Strata 1 (S-1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Sungguhpun demikian, penyusunan skripsi ini terselesaikan tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan saran, pemikiran, waktu, materi, dan tenaga sejak permulaan penulisan sampai selesainya skripsi ini.

Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada pihak-pihak yang telah meluangkan waktu, pemikiran, dan tenaganya untuk membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini:

1. Bp. Vincent Didiek Wiet Aryanto, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Soegijapranata Semarang
2. Ibu Dra. Retno Yustini W., M.Si selaku Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan pengarahan kepada peneliti dengan penuh kesabaran dalam penyelesaian skripsi ini.

3. Kedua orang tua, Mamah dan Almarhum Papah yang tercinta yang telah membesarkan, mendidik, dan memberikan dorongan selalu sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada Opa Slamet, kakak dan adikku yang selalu memberikan dorongan semangat tanpa henti.
5. Teman-temanku, Andrew , Hendrik, Danny, Eko, Rika, Abimanyu, Santi, dan tak lupa sahabatku Widodo yang selalu memberikan bantuan dan dorongan moral.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa senantiasa melimpahkan berkat dan rahmat-Nya kepada segenap pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penulisan proposal ini.

Akhir kata peneliti menyadari bahwa salam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan untuk itu saran dan kritik dari pembaca dan pihak lain akan peneliti terima dengan senang hati.

Semarang, Agustus 2003

Peneliti

Fransisco

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian Jasa	7
2.1.2 Karakteristik Jasa	7
2.1.3 Macam-macam Jasa	8
2.1.4 Klasifikasi Jasa	9
2.1.5 Definisi Kualitas	10
2.1.6 Definisi Kualitas Jasa	10



2.1.7	Dimensi Kualitas Jasa	12
2.1.8	Perceived Quality Versus Objective Quality	13
2.1.9	Kualitas Sebagai Sikap	13
2.1.10	Kualitas Versus Kepuasan	14
2.1.11	Pengharapan Dibandingkan Dengan Persepsi	15
2.1.12	Definisi Persepsi	16
2.1.13	Gap/perbedaan yang membuat Penyampaian Jasa Menjadi Tidak Sukses	16
2.2	Kerangka Pikir	17
2.3	Definisi Operasional	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		21
3.1	Lokasi Penelitian	21
3.2	Jenis Metode dan Pengumpulan Data	21
3.3	Populasi dan Sampel	21
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	22
3.4.1	Uji Validitas	22
3.4.2	Uji Reliabilitas Kuesioner	25
3.5	Teknik Analisis Data	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		29
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	29
4.1.1	Sejarah Berdirinya	29
4.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan	31

4.2 Gambaran Umum Responden	34
4.2.1 Umur, Jenis Kelamin, Dan Status Marital Responden	34
4.2.2 Tingkat Penghasilan Dan Jenis Pekerjaan Responden	35
4.2.3 Tingkat Pendidikan Dan Frekwensi Kunjungan Responden	35
4.2.4 Analisa Hasil Penelitian	36
<b>BAB V PENUTUP</b>	<b>42</b>
5.1 Kesimpulan	42
5.2 Saran	43
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Volume Penjualan Mobil Honda Di Propinsi Jawa Tengah (2001-2002)	2
Tabel 1.2 : Volume Pengunjung Di Bengkel Honda Kusuma (2000-2002)	3
Tabel 3.1 : Uji Validitas	24
Tabel 3.2 : Uji Reliabilitas	26
Tabel 4.1 : Umur, Jenis Kelamin, Dan Status Marital Responden	34
Tabel 4.2 : Tingkat Penghasilanm Dan Jenis Pekerjaan Responden	35
Tabel 4.3 : Tingkat Pendidikan Terhadap Frekwensi Kunjungan Responden	36
Tabel 4.4 : Bukti Langsung (Tangible)	37
Tabel 4.5 : Keandalan (Reliability)	38
Tabel 4.6 : Daya Tanggap (Responsiveness)	38
Tabel 4.7 : Jaminan (Assurance)	39
Tabel 4.8 : Empati (Empathy)	40
Tabel 4.9 : Hasil Penelitian Lima Dimensi Kualitas Jasa Pada Bengkel Honda Kusuma	41



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : KUESIONER

LAMPIRAN 2 : REKAP SKOR HARAPAN

LAMPIRAN 3 : REKAP SKOR KINERJA

LAMPIRAN 4 : OUTPUT VALIDITAS

LAMPIRAN 5 : OUTPUT RELIABILITAS

LAMPIRAN 6 : TABEL PRODUCT MOMENT

LAMPIRAN 7 : BUKU KONSULTASI SKRIPSI

