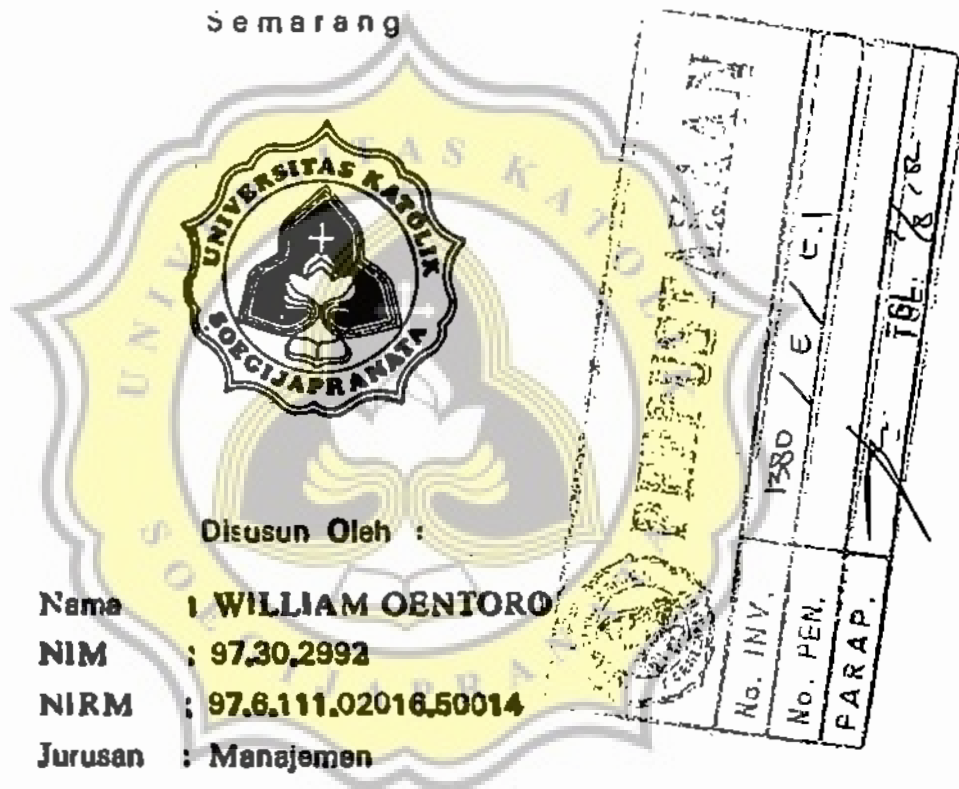


**ANALISIS KUALITAS JASA**  
**BENGGEL SEPEDA MOTOR AHASS**  
**(STUDI KASUS PADA BENGGEL AHASS SEMARANG)**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan  
Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Soegijapranata  
Semarang



Disusun Oleh :

Nama : **WILLIAM OENTORO**  
NIM : **97.30.2992**  
NIRM : **97.6.111.02016.50014**  
Jurusan : **Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA**  
**SEMARANG**  
**2002**



*Karya sederhana ini  
kupersembahkan*

*Untuk yang tercinta.....  
mama, papa, adik dan  
kekasihku.*



*T*uhan membuat segala sesuatu  
indah pada waktunya  
(pengkhotbah 3 : 11)

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : **ANALISIS KUALITAS JASA BENGKEL SEPEDA MOTOR  
AHASS ( STUDI KASUS PADA BENGKEL AHASS  
SEMARANG )**

Disusun oleh :  
Nama : William Oentoro  
NIM : 97.30.2992  
NIRM : 97.6.111.02016.50014  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen

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

Hari : Selasa  
Tanggal : 25 Juni 2002



Dekan Fakultas

( Vincent Didiek WA, Ph.D )

Koordinator Penguji

( Dra. Retno Yustini, Msi )

## HALAMAN PERSETUJUAN

NAMA : WILLIAM OENTORO  
NIM : 97.30.2992  
NIRM : 97.6.111.02016.50014  
FAKULTAS : EKONOMI  
JURUSAN : MANAJEMEN  
JUDUL : ANALISIS KUALITAS JASA BENGKEL SEPEDA MOTOR  
AHASS ( STUDI KASUS PADA BENGKEL AHASS SEMARANG )



Disetujui di Semarang, 21 April 2002

Dosen Pembimbing

( Sentot Suciarto, A, Ph.D )

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : WILLIAM OENTORO  
NIM : 97.30.2992  
NIRM : 97.6.111.02016.50014  
JURUSAN : MANAJEMEN  
FAKULTAS : EKONOMI  
JUDUL : ANALISIS KUALITAS JASA BENGKEL SEPEDA MOTOR  
AHASS ( STUDI KASUS PADA BENGKEL AHASS  
SEMARANG )

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, apabila di kemudian hari ditentukan adanya bukti plagiasi, manipulasi dan / atau pemalsuan data maupun bentuk-bentuk kecurangan yang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi dari Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Semarang,

Juni 2002



( William Oentoro )

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "ANALISIS KUALITAS JASA BENGKEL SEPEDA MOTOR AHASS ( STUDI KASUS PADA BENGKEL AHASS SEMARANG )" .

Skripsi ini diajukan untuk melengkapi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ekonomi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Selesaiannya skripsi ini melalui segala usaha yang sudah dilakukan penulis serta berbagai bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan rasa hormat kepada :

1. Bapak Vincent Didiek WA,Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata
2. Bapak Drs.Bowo Hareahyo,MBA, selaku Dosen Wali..
3. Bapak Sentot Suciarto,A, selaku dosen pembimbing yang telah sangat membantu dalam memberikan pengarahan-pengarahan kepada penulis selama proses penulisan skripsi.
4. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan memberikan pendapatnya selama pengisian kuestoner.
5. Mama, papa, adikku teremta, yang telah memberikan cinta, kasih sayang, nasehat dan segala dorongan.

6. Kekasihku tersayang, yang telah memberikan cinta, semangat, perhatian dan segala bantuannya untuk diriku.
7. Teman-teman yang telah membantu : Henry “babon“, Candra “kebo“, Joko “kondom“, Ferry, Gunawan, Setiawan, dan Agus “justo“.
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Sangat disadari skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan supaya dapat menyempurnakan skripsi ini.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna bagi pembaca yang membutuhkannya dan bagi ilmu pengetahuan yang akan datang.





## ABSTRAKSI

Dewasa ini jumlah pemilik kendaraan bermotor khususnya kendaraan bermotor roda dua semakin meningkat. Peningkatan ini dikarenakan adanya kebutuhan masyarakat akan transportasi sebagai sarana pendukung didalam melakukan aktivitas-aktivitas dimana dengan adanya sarana tersebut maka dapat dijadikan peluang atau kesempatan bagi bengkel-bengkel kendaran bermotor untuk lebih banyak mendapatkan konsumen. Untuk menarik konsumen, bengkel perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang berhubungan dengan jasa yang ditawarkan oleh bengkel tersebut.

Melihat perkembangan penjualan motor di Indonesia ternyata penjualan motor Honda masih mendominasi pasar. Menurut Prananda Herdiawan dalam Warta Ekonomi ( NO 34/XIII/27 Agustus 2001 ) selama tujuh bulan pertama, Honda berhasil menjual 502.331 unit ( 56% ), menyusul berikutnya Yamaha dengan 196.357 unit ( 22% ), Suzuki 152.493 unit (17% ), Kawasaki 36.899 unit ( 4 % ) dan Vespa menjual 3.877 unit atau kurang dari 1%.

Berdasarkan data diatas maka penjualan motor merk Honda merupakan yang terbanyak diantara motor merk lainnya. Dengan adanya persaingan yang cukup ketat maka Bengkel AHASS harus lebih memperhatikan kualitas pelayanannya yang meliputi 5 faktor yang berhubungan dengan kualitas jasa, yaitu: Bukti Fisik ( *Tangibles* ), Keandalan ( *Reliability* ), Daya Tanggap ( *Responsiveness* ), Jaminan ( *Assurance* ), dan Empati ( *Empaty* ).

Pada saat ini persaingan bengkel sepeda motor semakin ketat, sehingga mendorong bengkel AHASS untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya kepada konsumen Dengan adanya persaingan yang ketat tersebut, maka Bengkel AHASS harus mengetahui apakah konsumen yang datang ke bengkel AHASS sudah merasa puas atau belum dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh bengkel AHASS.

Untuk mengetahui hal tersebut maka digunakan alat ukur yang disebut analisis *SERVQUAL*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bengkel AHASS dilihat dari lima dimensi kualitas jasa. Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Bengkel AHASS dalam mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan kepada konsumen.

Dalam penelitian ini, lokasi penelitian berada pada Bengkel AHASS di wilayah Semarang, dimana para pemilik sepeda motor Honda memperbaiki sepeda motornya di sana. Populasi dalam penelitian ini adalah para pemilik sepeda motor merek Honda di wilayah Semarang yang pernah memperbaiki sepeda motornya di Bengkel AHASS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Teknik Non Random Sampling, karena populasi dalam penelitian ini terlalu besar sehingga tiap individu dalam populasi diberikan kesempatan yang tidak sama untuk ditugaskan menjadi anggota sampel. Teknik sampling yang digunakan adalah Accidental Sampling. Karena dalam penelitian ini tidak dapat diketahui jumlahnya,

maka pengambilan sampel ditetapkan sebesar 100 orang yang dianggap dapat mewakili populasi dengan menggunakan Quota Sampling.

Dalam menguji validitas kuesioner, penulis melakukan pengujian dengan 100 orang, dengan ketentuan bahwa jika  $r$  hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai kritis product moment maka item pertanyaan tersebut dianggap valid, dengan  $\alpha = 5\%$  ( $r$  tabel = 0.195 ; untuk  $n = 100$  ) Dari hasil uji perhitungan validitas kuesioner tersebut dinyatakan valid.

Berdasarkan perhitungan dengan program SPSS pada 100 responden untuk derajat kepentingan diperoleh  $\alpha$  sebesar 0.7694 dan untuk kinerja diperoleh  $\alpha$  sebesar 0.7972 sehingga alat ukur ini dikatakan reliabel karena lebih besar dari 0.5 dan mendekati 1. Para responden dalam penelitian ini terdiri dari 78 pria dan 22 wanita sebagian besar berusia antara 21-30 tahun dengan pendidikan lulusan SMU dan kebanyakan bekerja sebagai karyawan.

Pada dimensi bukti fisik dihasilkan skor kualitas jasa sebesar 17,8385. Ini menunjukkan bahwa kinerja yang ada pada dimensi bukti fisik dianggap baik oleh responden berdasarkan kategori yang ada pada bab 3. Adapun urutan item kuesioner tersebut yaitu: peralatan bengkel yang tersedia ( 18,8238 ); kelengkapan suku cadang yang tersedia ( 18,7766 ); jumlah karyawan yang memadai ( 17,38 ); dan ruang tunggu yang nyaman ( 16,3736 ).

Pada dimensi keandalan dihasilkan skor kualitas jasa sebesar 17,2307. Ini menunjukkan bahwa kinerja yang ada pada dimensi keandalan dianggap baik oleh responden berdasarkan kategori yang ada pada bab 3. Adapun urutan item kuesioner tersebut yaitu: keahlian dalam memperbaiki kerusakan kendaraan ( 18,2204 ); kejujuran petugas mekanik dalam penggantian suku cadang kendaraan ( 17,48 ); pelayanan cepat dan efektif ( 17,0169 ); dan prosedur bengkel tidak berbelit-belit ( 16,2056 ).

Pada dimensi keandalan dihasilkan skor kualitas jasa sebesar 17,2307. Ini menunjukkan bahwa kinerja yang ada pada dimensi keandalan dianggap baik oleh responden berdasarkan kategori yang ada pada bab 3. Adapun urutan item kuesioner tersebut yaitu: keahlian dalam memperbaiki kerusakan kendaraan ( 18,2204 ); kejujuran petugas mekanik dalam penggantian suku cadang kendaraan ( 17,48 ); pelayanan cepat dan efektif ( 17,0169 ); dan prosedur bengkel tidak berbelit-belit ( 16,2056 ).

Pada dimensi jaminan dihasilkan skor kualitas jasa sebesar 17,8695 Ini menunjukkan bahwa kinerja yang ada pada dimensi jaminan dianggap baik oleh responden berdasarkan kategori yang ada pada bab 3. Adapun urutan item kuesioner tersebut yaitu: bengkel memiliki mekanik yang handal ( 19,2608 ); petugas bengkel dapat diandalkan untuk memberikan informasi dengan tepat ( 17,4096 ); dan pihak bengkel menjamin pelanggan akan merasa puas terhadap hasil perbaikan kendaraan oleh mekanik ( 16,9383 ).

Pada dimensi empati dihasilkan skor kualitas jasa sebesar 15,4379. Ini menunjukkan bahwa kinerja yang ada pada dimensi empati dianggap baik oleh

responden berdasarkan kategori yang ada pada bab 3. Adapun urutan item kuesioner tersebut yaitu: petugas bengkel dapat berkomunikasi dengan baik ( 15,7875 ); petugas bengkel mau memperhatikan kesulitan Anda ( 15,6416 ); petugas bengkel dapat diajak bertukar pendapat ( 15,1776 ); dan petugas bengkel baik dalam memelihara dan membina hubungan baik dengan konsumen ( 15,1524 ).

Kualitas jasa Bengkel AHASS secara keseluruhan dinilai baik oleh konsumen. Urutan dari kelima dimensi yang ada yaitu dimensi jaminan, dimensi bukti fisik, dimensi keandalan, dimensi ketanggapan dan dimensi empati.



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAKSI.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
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.	Barang dan Jasa.....	9
2.1.5.	Definisi Kualitas.....	10
2.1.6.	Definisi Kualitas Jasa.....	10
2.1.7.	Model Kualitas Jasa.....	12
2.1.8.	Dimensi Kualitas Jasa.....	13
2.1.9.	Faktor-Faktor Penyebab Kualitas Jasa Yang Buruk.....	14
2.1.10.	Persepsi Terhadap Kualitas Jasa.....	17
2.1.11.	Pengertian Pelayanan.....	17
2.2.	Kerangka Pikir.....	18
2.3.	Definisi Operasional.....	18
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
3.1.	Lokasi Penelitian.....	21
3.2.	Populasi dan Sampel.....	21
3.3.	Teknik Sampling.....	22
3.4.	Jenis dan Sumber Data.....	23
3.5.	Metode Pengumpulan Data.....	23



3.6.	Metode Pengujian Instrumen.....	23
3.6.1.	Pengujian Validitas.....	23
3.6.2.	Pengujian Reliabilitas.....	24
3.6.3.	Hasil Pengujian Validitas.....	25
3.6.4.	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	27
3.7.	Metode Analisis Data.....	27
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1.	Gambaran Umum Responden.....	30
4.1.1.	Umur Responden.....	30
4.1.2.	Jenis Kelamin Responden.....	31
4.1.3.	Tingkat Pendidikan Responden.....	31
4.1.4.	Jenis Pekerjaan Responden.....	32
4.2.	Analisis Hasil Penelitian Pada Setiap Dimensi	
	Kualitas Jasa.....	33
4.2.1.	Bukti Fisik.....	33
4.2.2.	Keandalan.....	34
4.2.3.	Ketanggapan.....	35
4.2.4.	Jaminan.....	37
4.2.5.	Empati.....	39
4.2.6.	Analisis Terhadap Lima Dimensi Kualitas Jasa.....	40

BAB V KESIMPULAN.....	42
5.1. Kesimpulan.....	42
5.2. Saran.....	43

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

### Halaman

Tabel 3.1. Hasil Perhitungan Validitas.....	26
Tabel 4.1. Umur Responden.....	30
Tabel 4.2. Jenis Kelamin Responden .....	31
Tabel 4.3. Tingkat Pendidikan Responden .....	32
Tabel 4.4. Jenis Pekerjaan Responden.....	32
Tabel 4.5. Skor Kualitas Jasa Pada Dimensi Bukti Fisik.....	34
Tabel 4.6. Skor Kualitas Jasa Pada Dimensi Keandalan.....	35
Tabel 4.7. Skor Kualitas Jasa Pada Dimensi Ketanggapan.....	36
Tabel 4.8. Skor Kualitas Jasa Pada Dimensi Jaminan.....	38
Tabel 4.9. Skor Kualitas Jasa Pada Dimensi Empati.....	39
Tabel 4.10. Hasil Perhitungan Lima Dimensi Kualitas Jasa .....	41

