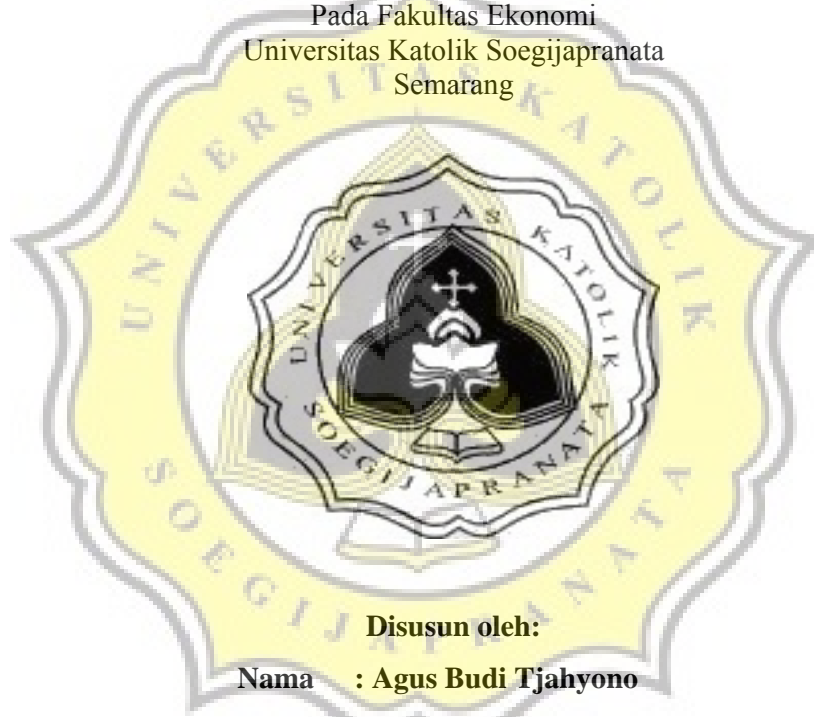


**ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN JASA PERBAIKAN MOBIL
(Studi Pada Bengkel WR Unlimited Desain Semarang)**

SKRIPSI

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



Disusun oleh:

Nama : Agus Budi Tjahyono

NIM : 02.30.0256

**FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2010**

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sikap konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa bengkel mobil yang ditawarkan WR Unlimited Design Semarang ditinjau dari lima dimensi kualitas jasa. Lokasi dalam penelitian ini adalah bengkel WR Unlimited Design Semarang, yang terletak di Jalan Soekarno Hatta No. 217 Semarang Timur. Adapun alasan pemilihan lokasi karena lokasi tersebut letaknya strategis yaitu di pinggir jalan raya dengan jumlah pengunjung yang relatif banyak tiap harinya. Dengan jumlah pengunjung yang relative banyak tersebut dapat mewakili tingkat konsumen secara umum terhadap kualitas pelayanan jasa perbaikan mobil di WR Unlimited Design Semarang.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen perbaikan mobil di bengkel WR Unlimited Design, besarnya jumlah populasi tidak diketahui, maka dibutuhkan sampel. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik Accidental Sampling, yaitu konsumen WR Unlimited Design yang kebetulan ditemui dan menggunakan jasa perbaikan mobil di WR Unlimited Design tersebut. Quota sampel adalah jumlah sampel yang akan diselidiki ditetapkan terlebih dahulu yaitu sebanyak 50 orang, karena jumlah populasi yang datang ke bengkel tidak diketahui.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan daftar pertanyaan (questionnaire). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus model sikap multiatribut (multiatributte attitude model).

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dan analisis yang terdapat pada bab sebelumnya, maka dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut : (1) Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden yang melakukan perbaikan mobil adalah laki-laki sebanyak 44 responden. Sedangkan berdasarkan umur responden, rata-rata yang melakukan perbaikan mobil berusia antara 21 – 40 tahun sebanyak 24 responden. Dan berdasarkan jenis pekerjaan, mayoritas responden yang melakukan perbaikan mobil sebagian besar bekerja sebagai karyawan sebanyak 22 responden. (2) Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan Multiatribut Attitude Model, hasil penelitian menunjukkan bahwa : Pada atribut tampilan fisik dengan total sikap 4,48 masuk dalam kategori cukup; kehandalan dengan total sikap 6,61 masuk dalam kategori sangat positif; daya tanggap dengan total sikap 3,87 masuk dalam kategori positif; jaminan dengan total sikap 6,60 masuk dalam kategori sangat positif; dan empati dengan total sikap 4,80 masuk pada kategori positif. (3) Hasil penelitian menunjukkan bahwa total dari keseluruhan sikap konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa perbaikan mobil WR Unlimited Design sebesar 26,35 yang terletak pada range positif, artinya responden melihat dan merasakan bahwa kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh WR Unlimited Design positif.