

Skripsi

Analisis Kualitas Jasa Bengkel Pintu Mobil Putra Semarang Kendal

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



Disusun oleh :

Danang Prasetyo

02.30.0298

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2009**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Analisis Kualitas Jasa Bengkel Pintu Mobil Putra Semarang
Kendal.

Disusun Oleh :

Nama : Danang Prasetyo

Nim : 02.30.0298

Program studi : Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik
Soegijapranata.

Telah disetujui dan diterima pada :

Semarang, 8 Juni 2009

Pembimbing,

(A. Eva Maria Sukesi, S.E., MM)

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Kualitas Jasa Bengkel Pintu Mobil Putra Semarang Kendal.

Disusun Oleh :

Nama : Danang Pasetyo

Nim : 02.30.0298

Program studi : Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata.

Telah dipertahankan dihadapan tim penguji pada hari Selasa, 1 Juni 2009

Koordinator

Tim Penguji

Anggota

Anggota

(DR. Rustina Untari)

(A. Eva Maria Sukesi.,S.E.,MM)

(Bayu Prestianto.,S.E.,MM)

Dekan
Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata

(Dr. Andreas Lako)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Danang Prasetyo

NIM : 02.30.0298

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“Analisis Kualitas Jasa Bengkel Pintu Mobil Putra Semarang Kendal”.

benar-benar merupakan karya saya sendiri, apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi, atau pemalsuan data maupun bentuk – bentuk lainnya, saya bersedia menerima sanksi dari Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Semarang, 6 Mei 2009

Danang Prasetyo

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Persembahan terbaikku bagi :
Kemuliaan Allah SWT, Terima kasih atas rahmat dan cinta kasih serta anugerah yang
diberikan dalam hidupku.
Untuk Ayah, Ibu, dan Adikku, terima kasih atas dukungan, doa dan kasih sayang
yang telah diberikan,
terima kasih untuk Kekasihku, yang selalu menemani setiap waktu,
dan teman – teman ku di Mahepala yang selalu membawa keceriaan, dan terima kasih
buat semuanya
yang telah mengajarkan banyak hal dalam hidupku.
Serta almamaterku.*

KATA PENGANTAR

Segala puji hormat dan syukur bagi Allah SWT atas segala limpahan berkat dan anugerah, serta kasih sayangnya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Jasa Bengkel Pintu Mobil Putra Semarang Kendal“, diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Penulis menyadari bahwa terselesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk, dan saran, serta fasilitas dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Andreas Lako selaku Dekan Fakultas Ekonomi Unika Soegijapranata Semarang.
2. Ibu A. Ratna Wulandari, SE, MSi selaku Ketua Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata.
3. Ibu A. Eva Maria Sukesi, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu untuk membimbing dan memberi pengarahan serta masukan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Ibu Dr. Rustina Untari dan Bapak Bayu Prestianto, SE, MM selaku dosen penguji yang telah membantu menguji, memberi saran, dan pandangan yang sangat berarti untuk menyempurnakan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan staff di Fakultas Ekonomi Unika Soegijapranata yang telah membekali pengetahuan kepada penulis yang sangat berguna dan turut memberikan dukungan bagi penulis.
6. Keluargaku yang selalu mendukung, membantu, mendoakan, dan memberikan semangat yang sangat berguna bagi penulis.
7. Buat kekasihku dan teman – temanku (Elang, Aji dan Mahepalaku) yang selalu memberikan semangat dan tempat berbagi bagi penulis. Terima kasih atas semua kenangan terindah yang telah dilewati bersama.

8. Teman – teman kuliah yang telah memberikan sebuah persahabatan dan dukungan selama masa – masa kuliah dan dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Terima kasih untuk semuanya.

Penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Semarang, 6 Mei 2009

Penulis

(Danang Prasetyo)

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi.....	v
Halaman Persembahan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel dan Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Abstrak.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4 Sistematika Penulisan.....	7

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Pengertian Jasa.....	8
2.2 Konsep dan Pengertian Jasa.....	9
2.3 Klasifikasi Jasa.....	9
2.4 Karakteristik Jasa.....	10
2.5 Masalah-Masalah dalam Bisnis Jasa.....	10

2.6 Pengertian Kualitas.....	11
2.7 Perspektif dalam Kualitas.....	12
2.8 Dimensi Kualitas Jasa.....	13
2.9 Prinsip-prinsip Kualitas Jasa.....	13
2.10 Model Kualitas Jasa.....	14
2.11 Diagram Kartesius.....	15
2.12 Kerangka Pikir Penelitian.....	17
2.13 Definisi Operasional.....	18

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek dan Lokasi Penelitian.....	22
3.2 Populasi.....	22
3.3 Sampel.....	23
3.4 Jenis Data.....	24
3.4.1 Data primer.....	24
3.4.2 Data Sekunder.....	24
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.5.2 Alat Pengumpulan Data.....	25
3.6 Pengujian Alat Pengumpulan Data.....	26
3.6.1 Uji Validitas.....	26
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	27
3.6 Metode Analisis Data.....	28
3.7.1 Skor Kualitas Jasa.....	26

3.7.2 Penentuan Kuadran dalam Diagram Kartesius.....	30
--	----

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Responden.....	32
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	32
4.1.2 Gambaran Umum Konsumen.....	32
4.2 Pengujian Kualitas Data.....	33
4.2.1 Pengujian Validitas.....	33
4.2.2 Pengujian Realibel.....	34
4.3 Hasil Analisis Penelitian.....	34
4.3.1 Analisis Skor Kualitas Jasa.....	34
4.3.2 Analisis Diagram Kartesius.....	35

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran.....	51
Daftar Pustaka.....	53

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

1. Tabel 1.1 : Jumlah Transaksi Periode April 2007 – Maret 2008.
2. Tabel 1.2 : Hasil Pra Survei Responden.
3. Tabel 4.1 : Hasil Uji Validitas Harapan Konsumen Bengkel Putra Smg
4. Tabel 4.2 : Hasil Uji Realibilitas Kuisisioner Harapan Konsumen
5. Tabel 4.3 : Hasil Perhitungan Kualitas Jasa Dimensi Tangible
6. Tabel 4.4 : Hasil Perhitungan Kualitas Jasa Dimensi Realibility
7. Tabel 4.5 : Hasil Perhitungan Kualitas Jasa Dimensi Responsiveness
8. Tabel 4.6 : Hasil Perhitungan Kualitas Jasa Dimensi Assurance
9. Tabel 4.7 : Hasil Perhitungan Kualitas Jasa Dimensi Emphaty
10. Tabel 4.8 : Hasil Perhitungan Skor Kualitas Jasa Keseluruhan
11. Tabel 4.9 : Perhitungan Rata-rata Variabel Penilaian Harapan dan Persepsi
Terhadap Kualitas Jasa Bengkel Putra Semarang.
12. Gambar 2.1 : Diagram Kartesius
13. Gambar 2.2 : Skema Kerangka Pikir
14. Gambar 3.1 : Diagram Kartesius
15. Gambar 4.1 : Hasil Diagram Kartesius

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 :
 - Kuisisioner Penelitian
2. Lampiran 2 :
 - Hasil Tabulasi Kuisisioner
3. Lampiran 3 :
 - Hasil Olah SPSS

Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas jasa bengkel Putra Semarang berdasar gap antara persepsi manajemen dengan harapan konsumen yang menggunakan jasa bengkel pintu mobil Putra Semarang.

Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna jasa bengkel pintu mobil Putra Semarang, yang telah merasakan kualitas dari jasa yang ditawarkan oleh bengkel Putra Semarang, dan usia pengguna jasa minimal 20 tahun supaya data yang diperoleh representative dengan jumlah sampel 70 orang. Penelitian ini menggunakan metode penyampelan secara non-probability sampling, sedangkan dalam pengumpulan data yang digunakan adalah teknik kuisisioner.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas jasa yang diharapkan oleh konsumen telah terpenuhi, hal ini terlihat dari skor kualitas jasa antara persepsi manajemen dan harapan konsumen memiliki rata-rata 0,05. Sedangkan posisi kinerja perusahaan menurut persepsi manajemen masuk dalam kategori perlu dipertahankan.

Keyword : dimensi kualitas jasa, gap harapan konsumen-persepsi manajemen, diagram kartesius.