



**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS  
LAYANAN *SERVICE* SEPEDA MOTOR PADA BENGKEL  
AHASS MANDIRI SENTOSA JEMBER**

**SKRIPSI**

Oleh :

**ACHMAD ZAKIQ WIDIYANTORO  
NIM 020810201121**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2007**



**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS  
LAYANAN *SERVICE* SEPEDA MOTOR PADA BENGKEL  
AHASS MANDIRI SENTOSA JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat-syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

**ACHMAD ZAKIQ WIDIYANTORO**  
**NIM 020810201121**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2007**

## **PERSEMBAHAN**

*Kupersembahkan karya tulis ini  
sebagai bentuk rasa hormat dan terima kasih kepada :*

*Ayah dan Ibu tercinta*

*serta*

*Almamaterku tercinta yang kubanggakan*

## **MOTTO**

*Sesungguhnya setelah kesulitan ada kemudahan*  
(QS. Al-Insyiroh : 6)

*Berlomba-lombalah Engkau dalam Kebajikan*

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL**  
**UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI**

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Achmad Zakiq Widiyantoro

NIM : 020810201121

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan *Service* Sepeda Motor pada Bengkel AHASS Mandiri Sentosa Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Agustus 2007

Yang menyatakan,

ACHMAD ZAKIQ WIDIYANTORO  
NIM 020810201121

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN *SERVICE* SEPEDA MOTOR PADA BENGKEL AHASS MANDIRI SENTOSA JEMBER

Nama Mahasiswa : Achmad Zakiq Widiyantoro

N I M : 020810201121

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**DRS. SUWARDI, MM.**  
NIP. 131 129 286

**IKA BAROKAH, SE., MM.**  
NIP. 132 304 454

Mengetahui  
Ketua Jurusan Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Jember,

**DRA. DIAH YULISETIARINI, MSi.**  
NIP. 131 624 474

Tanggal Persetujuan : Agustus 2007

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan *Service* Sepeda Motor pada Bengkel AHASS Mandiri Sentosa Jember”. Karya tulis ilmiah ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada terhingga kepada :

1. Prof. Dr. H. Sarwedi, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Bapak Drs. Suwardi, MM., dan Ibu Ika Barokah, SE.,MM., selaku Dosen Pembimbing Pertama dan Kedua yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini;
3. Ibu Dra. Diah Yulisetiari, MSi. selaku ketua Jurusan Manajemen yang telah banyak membantu penulis selama berkuliah;
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
5. Segenap Manajemen beserta Karyawan Bengkel AHASS Mandiri Sentosa Jember, atas bantuan selama penulis melakukan penelitian;
6. Kedua orangtuaku tercinta Bapak dan Ibu, serta adikku yang telah menjadi pembimbing dan penuntun hidupku; n' my LOVE yg slalu memberiku semangat.
7. 'Saudaraku' yang lain Aang 'KoKo', Atiek 'Bo Abo', Brian 'Unyeng', Dhimas 'Shameed', Eko 'CKwo', Hendra 'Penthol', Reno 'Pak Dhe', Vina 'Mami' dan terutama Maghfur 'Apung' yang sudah banyak membantu skripsiku trims jadi saudaraku selama ini;
9. Semua teman-teman di Manajemen Ganjil 2002 UNEJ.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga tulisan ini dapat bermanfaat. Amien.

Jember, Agustus 2007

Penulis

## ABSTRAKSI

Penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan *Service* Sepeda Motor pada Bengkel AHASS Mandiri Sentosa Jember” dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel-variabel kualitas layanan secara simultan maupun parsial serta juga untuk mengetahui manakah diantara variabel-variabel kualitas layanan tersebut yang berpengaruh paling nyata terhadap kepuasan konsumen *service* sepeda motor pada Bengkel AHASS Mandiri Sentosa Jember?

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah variabel kehandalan ( $X_1$ ), daya tanggap ( $X_2$ ), jaminan ( $X_3$ ), empati ( $X_4$ ) serta bukti fisik ( $X_5$ ) dalam pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen yang melakukan *service* Sepeda Motor di Bengkel AHASS Mandiri Sentosa Jember. Variabel penelitian diukur dengan 14 item pertanyaan yang menggunakan skala likert yang telah dimodifikasi dengan skala 1 sampai dengan 5. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode regresi linear berganda dan penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 50 responden.

Berdasarkan pengujian secara simultan (uji F) menunjukkan bahwa variabel-variabel kualitas layanan (X) berpengaruh nyata/signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) yang melakukan *service* sepeda motor di bengkel AHASS Mandiri Sentosa Jember. Berdasarkan uji F yang telah dilakukan diperoleh bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $4,843 > 4,44$ . Selanjutnya untuk nilai *R Square* adalah 0,521. Hal ini berarti 52,1 persen kepuasan konsumen *service* sepeda motor pada bengkel AHASS Mandiri Sentosa Jember dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati serta bukti fisik dan sisanya sekitar 47,9 persen dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar model persamaan regresi yang dibuat. Sedangkan pengujian secara parsial (uji t) juga menunjukkan bahwa variabel kehandalan, daya tanggap dan bukti fisik berpengaruh nyata/signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) berdasarkan uji t yang telah dilakukan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk masing-masing variabel lebih besar dari  $t_{tabel}$ . Sedangkan variabel jaminan dan empati tidak berpengaruh nyata terhadap perilaku konsumen (Y) dimana berdasarkan uji t yang telah dilakukan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk masing-masing variabel lebih kecil dari  $t_{tabel}$ . Variabel bukti fisik mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan konsumen jasa *service* sepeda motor pada bengkel AHASS Mandiri Sentosa Jember.



## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                     | i    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                | ii   |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....               | iii  |
| <b>HALAMAN MOTTO</b> .....                     | iv   |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....                | v    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....               | vi   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                    | vii  |
| <b>ABSTRAKSI</b> .....                         | viii |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                        | ix   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                      | xi   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                     | xii  |
| <b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....                | 1    |
| <b>1.1 Latar Belakang</b> .....                | 1    |
| <b>1.2 Perumusan Masalah</b> .....             | 3    |
| <b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian</b> ..... | 3    |
| <b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....           | 5    |
| <b>2.1 Landasan Teori</b> .....                | 5    |
| <b>2.2 Penelitian Terdahulu</b> .....          | 17   |
| <b>2.3 Kerangka Konseptual</b> .....           | 18   |
| <b>2.4 Hipotesis</b> .....                     | 20   |
| <b>BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN</b> .....      | 21   |
| <b>3.1 Rancangan Penelitian</b> .....          | 21   |
| <b>3.2 Populasi dan Sampel</b> .....           | 21   |
| <b>3.3 Jenis dan Sumber Data</b> .....         | 22   |
| <b>3.4 Teknik Pengumpulan Data</b> .....       | 22   |
| <b>3.5 Definisi Operasional Variabel</b> ..... | 23   |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.6 Teknik Pengukuran .....                        | 24        |
| 3.7 Metode Analisis Data .....                     | 24        |
| 3.8 Kerangka Pemecahan Masalah .....               | 32        |
| <b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>           | <b>33</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....                 | 33        |
| 4.2 Karakteristik Responden .....                  | 36        |
| 4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Data .....  | 39        |
| 4.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....         | 42        |
| 4.5 Uji Asumsi Klasik .....                        | 42        |
| 4.6 Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) ..... | 44        |
| 4.7 Uji F .....                                    | 44        |
| 4.8 Uji t .....                                    | 45        |
| 4.9 Pembahasan .....                               | 47        |
| <b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>           | <b>50</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                               | 50        |
| 5.2 Saran .....                                    | 50        |

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Tabel 4.1  | Hari dan Jam Kerja Karyawan Bengkel AHASS Mandiri Sentosa Jember ..... | 35 |
| Tabel 4.2  | Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....                          | 36 |
| Tabel 4.3  | Karakteristik Berdasarkan Usia .....                                   | 37 |
| Tabel 4.4  | Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....                    | 37 |
| Tabel 4.5  | Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Saat ini .....                     | 38 |
| Tabel 4.6  | Karakteristik Berdasarkan Penghasilan per Bulan .....                  | 39 |
| Tabel 4.7  | Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....                     | 39 |
| Tabel 4.8  | Validitas Variabel Keandalan ( $X_1$ ) .....                           | 40 |
| Tabel 4.9  | Validitas Variabel Daya Tanggap ( $X_2$ ) .....                        | 40 |
| Tabel 4.10 | Validitas Variabel Jaminan ( $X_3$ ) .....                             | 40 |
| Tabel 4.11 | Validitas Variabel Empati ( $X_4$ ) .....                              | 40 |
| Tabel 4.12 | Validitas Variabel Bukti Fisik ( $X_5$ ) .....                         | 41 |
| Tabel 4.13 | Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....                         | 41 |
| Tabel 4.14 | Reliabilitas Instrumen Penelitian .....                                | 41 |
| Tabel 4.15 | Ringkasan hasil Regresi .....  | 42 |
| Tabel 4.16 | Hasil Uji Multikolinieritas .....                                      | 43 |
| Tabel 4.17 | Hasil Uji Heterokedastisitas .....                                     | 43 |
| Tabel 4.18 | Hasil Uji Autokorelasi .....   | 44 |
| Tabel 4.19 | Hasil Pengolahan Data .....  | 45 |
| Tabel 4.20 | Rangkuman Hasil Analisis Regresi Secara Parsial .....                  | 46 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 Konsep Inti Pemasaran .....   | 6  |
| Gambar 2.2 Model Konseptual <i>Servqual</i> .....  | 15 |
| Gambar 2.3 Konsep Penelitian Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan<br>Terhadap Kepuasan Konsumen ..... | 19 |
| Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah .....  | 32 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bengkel AHASS Mandiri Sentosa Jember .....                          | 34 |
| Gambar 4.2 hasil Uji Autokorelasi dengan <i>Durbin-Watson test</i> .....                           | 44 |