



**ANALISIS KESENJANGAN KEPUASAN KONSUMEN PEMAKAI JASA
SERVIS MOTOR HONDA DENGAN PENDEKATAN *SERVICE QUALITY*
PADA DEALER GUNAWAN MOTOR JEMBER**

SKRIPSI

**diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Ekonomi (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh :

A. RIFKI ARZAKIN
NIM. 060810291183

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2011

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER — FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : A. RIFKI ARZAKIN
NIM : 060810291183
Jurusan : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN PEMASARAN
Judul Skripsi : ANALISIS KESENJANGAN KEPUASAN KONSUMEN
PEMAKAI JASA SERVIS MOTOR HONDA DENGAN
PENDEKATAN *SERVICE QUALITY* PADA DEALER
GUNAWAN MOTOR JEMBER

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau hasil penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 01 Februari 2011

Yang menyatakan,

A.RIFKI ARZAKIN
NIM 060810291183

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Kesenjangan Kepuasan Konsumen Pemakai
Jasa Servis Motor Honda Dengan Pendekatan *Service
Quality* Pada Dealer Gunawan Motor Jember

Nama : A. Rifki Arzakin

NIM : 060810291183

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Suwardi, MM
NIP. 19540719 198211 1 001

Gusti Ayu Wulandari SE, MM
NIP. 19830912 200812 1 002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Hj. Isti Fadah, MSi
NIP. 19661020 199002 2 001

JUDUL SKRIPSI

Analisis Kesenjangan Kepuasan Konsumen Pemakai Jasa Servis Motor Honda
Dengan Pendekatan *Service Quality* Pada Dealer Gunawan Motor Jember

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : A. RIFKY ARZAKIN

NIM : 060810291183

Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :

23 februari 2011

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

Ketua : Drs. Hadi Wahyono, MM :
NIP. 19540109 198203 1 003
Sekretaris : Gusti Ayu W, SE, MM :
NIP. 19830912 200812 1 002
Anggota : Drs. Suwardi, MM :
NIP. 19540719 198211 1 001

Mengetahui,
Fakultas Ekonomi
Universitas Jember
Dekan,

Prof. Dr. H. Mohammad Saleh, M.Sc.
NIP. 19560831 198403 1 002

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Subbhanallah... Akhirnya selesai juga satu langkah hidupku, semua ini tulus kupersembahkan sebagai bentuk tanggung jawab, pengabdian, ungkapan terima kasihku, hormat dan kasih sayangku kepada :

- *Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW sebagai makna tujuan ibadahku.*
- *Kedua orang tuaku, ibuku Umi Hanik dan bapakku Sugiharjo tercinta yang telah mendoakan, memberi kasih sayang dan pengorbanan selama ini, akan aku ingat selalu pesan dan impian engkau.*
- *Adekku tercinta Media Asni furo Ida yang slalu meberikan dukungan kepadaku slalu.*
- *Temen-temen yang slalu memberiku semangat thanks guys aku sayang kalian.*
- *Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang kubanggakan.*

MOTTO

Gapailah satu tujuan, jangan engkau menginginkan tujuan yang lain, karena belum tentu engkau bisa menyelesaikan satu tujuan itu.

(arza)

Bukan karena sulit maka kita menjadi tidak berani. Melainkan, karena tidak beranilah sesuatu itu menjadi sulit.

(Himaru)

ABSTRAKSI

A Rifki Arzakin, NIM : 060810291183, mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember, dengan judul skripsi “Analisis Kesenjangan Kepuasan Konsumen Pemakai Jasa Servis Motor Honda Dengan Pendekatan *Service Quality* Pada Dealer Gunawan Motor Jember”. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui dan menganalisis sampai sejauh mana kesesuaian antara tingkat kepentingan unsur-unsur pelayanan pelanggan menurut pelanggan dengan kinerja yang telah dilakukan oleh Dealer Gunawan Motor serta untuk mengarahkan seluruh organisasi ke arah pemenuhan kebutuhan pelanggan, agar para pelanggan merasa puas, sehingga menjadi sumber dari keunggulan daya saing yang berkelanjutan.

Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling* dan subjek yang digunakan adalah Dealer Gunawan Motor Jember dengan menggunakan sample sebanyak 50 responden. Analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan Metode *Service Quality* melalui pengukuran *Customer Satisfaction* dan metode *Importance – Performance Analysis*.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada Dealer Gunawan Motor Jember tingkat kepuasan konsumen yang diukur melalui analisis *customer satisfaction* dinyatakan bahwa dari kelima dimensi kualitas layanan yang digunakan, terdapat dua dimensi layanan yang kinerjanya masih kurang baik dan belum mampu memberikan kepuasan kepada konsumen atau masih ada terjadi kesenjangan, yaitu dimensi kehandalan dan empati. Sedangkan untuk dimensi koresponsifan, jaminan dan berwujud sudah dirasa mampu memberikan kepuasan kepada konsumen karena mampu memberikan kinerja layanan sesuai dengan harapan konsumen.

Sedangkan untuk tingkat kesesuaian, dimensi koresponsifan merupakan dimensi yang memiliki tingkat kesesuaian tertinggi yaitu sebesar 90,39%. Dimensi yang memiliki tingkat kesesuaian terendah adalah dimensi kehandalan yaitu sebesar 84,62%. Secara rata-rata tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan konsumen dan kinerja layanan yang diberikan oleh pihak Dealer Gunawan Motor Jember dari kelima dimensi kualitas layanan adalah sebesar 87,18%.

Posisi unsur-unsur kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen Dealer Gunawan Motor Jember merata pada keempat posisi kuadran yaitu kuadran A, B, C, dan D.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan YME yang telah melimpahkan rahmat dan hidayat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Dalam menyusun skripsi ini, penulis memperoleh bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mohamad Saleh, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Dr. Hj. Isti Fadah, M.si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Drs. Suwardi, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Gusti Ayu Wulandari S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf pengajar serta karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Jember atas ilmu dan bantuan yang diberikan selama ini.
6. Pihak UD. Gunawan Motor yang telah bersedia untuk dijadikan objek penelitian.
7. Rekan-rekan Manajemen angkatan 2006 dan pihak lain yang banyak memberikan bantuan dalam penulisan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan oleh penulis demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini berguna bagi kita semua.

Jember, 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHA	v
MOTTO	vi
ABSTRAKSI	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	2
1.3.1 Tujuan Penelitian	2
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	3
BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	4
2.2 Landasan Teori.....	5
2.2.1 Pengertian Pemasaran	5
2.2.2 Jasa	5
2.2.3 Kepuasan Konsumen.....	9
2.2.4 Harapan Pelanggan	10
2.3 Kerangka Konseptual	12
BAB 3 : METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	14
3.2 Jenis Dan Sumber Data	14
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	14

3.4	Populasi dan Sampel	14
3.5	Identifikasi Variabel.....	15
3.6	Definisi Operasional Variabel.....	16
3.7	Skala Pengukuran.....	17
3.8	Metode Analisis Data.....	18
3.8.1	Uji Validitas	18
3.8.2	Uji Reliabilitas	18
3.9	Teknik Analisis Data.....	19
3.9.1	Pengukuran <i>Customer Satisfaction</i>	19
3.9.2	Metode <i>Analysis Performance Importance</i>	20
3.10	Kerangka Pemecahan Masalah	24
BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Gunawan Motor Jember	26
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	26
4.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan	26
4.1.3	Aspek Personalia.....	33
4.1.4	Aspek Pemasaran	35
4.1.5	Kegiatan Usaha	35
4.1.6	Saluran Distribusi.....	35
4.2	Gambaran Umum Responden	36
4.3	Hasil Uji Instrumen	37
4.3.1	Uji Validitas	37
4.3.2	Uji Reliabilitas	38
4.4	Analisis Data Pembahasan	39
4.4.1	Analisis Kepuasan Konsumen Dealer Gunawan Jember	39
4.4.2	Penilaian Kualitas Layanan dan Tingkat Kepentingan Konsumen Dealer Gunawan Motor Jember	44
4.4.2.1	Posisi Dimensi Kualitas Layanan	47
BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	51
5.2	Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA		54
LAMPIRAN.....		55

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel	
2.1 Penelitian Terdahulu	3
3.1 Pedoman Untuk Memberikan Intepretasi Terhadap Koefisien Reliabilitas.....	19
4.1 Jumlah Karyawan Menurut Kelompok Jabatan Pada Dealer Gunawan Motor Jember	34
4.2 Deskripsi Responden Pada Dealer Gunawan Motor Jember Berdasarkan Usia	36
4.3 Deskripsi Responden Pada Dealer Gunawan Motor Jember Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.4 Deskripsi Responden Pada Dealer Gunawan Motor Jember Berdasarkan Pekerjaan Responden	37
4.5 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas.....	38
4.6 Hasil Uji Reliabilitas	39
4.3 Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Identifikasi Kesenjangan Kualitas Layanan antara Harapan dengan Kinerja Layanan yang Dirasakan.....	40
4.8 Nilai Kualitas Layanan Berdasarkan Harapan dengan Kinerja Layanan yang Dirasakan pada Setiap Indikator Dimensi	42
4.9 Tingkat Kepentingan Konsumen serta Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan per Dimensi.....	44
4.10 Nilai Kualitas yang Terdiri Dari Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan pada Masing-masing Item Indikator Setiap Dimensi.....	46

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar	
2.1 Kerangka Konseptual	12
3.1 Diagram Kartesius.....	21
3.2 Kerangka Pemecahan Masalah	22
4.1 Struktur Organisasi Dealer Gunawan Motor Jember.....	27
4.2 Diagram Kartesius (Aplikasi Posisi Dimensi Kualitas Layanan pada Dealer Gunawan Motor Jember)	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	halaman
1. Kuisisioner Penelitian.....	55
2. Data Jawaban Responden.....	59
3. Hasil Uji Validitas.....	65
4. Hasil Uji Reliabilitas.....	74