



**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 Subbahanallah... 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
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN JUDUL SKRIPSI</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHA</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>ABSTRAKSI</b> .....	vii
<b>PRAKATA</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN</b>	
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
<b>BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
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
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN</b>	
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
<b>BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		
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
<b>BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan .....	51
5.2	Saran.....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>54</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>55</b>

## 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