



**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
KONSUMEN PADA BENGKEL PT. RODASAKTI SURYARAYA
JEMBER**

*Analysis of Factors Affecting Customer Satisfaction in Repair PT. Rodasakti
Suryaraya Jember*

SKRIPSI

Oleh:

Aditya Ekhsan S

NIM. 080810201090

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI**

2013



**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
KONSUMEN PADA BENGKEL PT. RODASAKTI SURYARAYA
JEMBER**

Analysis of Factors Affecting Customer Satisfaction in Repair PT. Rodasakti
Suryaraya Jember

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Oleh:

Aditya Ekhsan S

NIM. 080810201090

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2013

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : Aditya Ekhsan S
NIM : 080810201090
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasara
Judul : Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan
Konsumen Pada Bengkel PT. Rodasakti Suryaraya Jember

Menyatakan bahwa skripsi yang telah Saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan maka Saya bersedia mempertanggung jawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

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

Jember, 28 Januari 2013

Yang menyatakan,



Aditya Ekhsan S

NIM : 080810201090

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi :ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN PADA
BENGKEL PT. RODASAKTI SURYARAYA JEMBER

Nama Mahasiswa : Aditya Ekhsan S
NIM : 080810201090
Jurusan : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN PEMASARAN
Disetujui Tanggal : 28 November 2012

Dosen Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. H. Abdul Halim, M.Si
NIP 195021221 197801 1 001

H. N. Ari Subagio, SE, M. Si
NIP 19731109 200003 1 002

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Prof. Dr. Isti Fadah, SE, M.Si
NIP. 19661020 199002 2 001

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
KONSUMEN PADA BENGKEL PT. RODASAKTI SURYARAYA
JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Aditya Ekhsan S

NIM : 080810201090

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :

13 Februari 2013

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan
guna memperoleh Gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas
Ekonomi Universitas Jember

Susunan Tim Penguji

Ketua : **Tatok Endhiarto. SE, MSi.** :.....

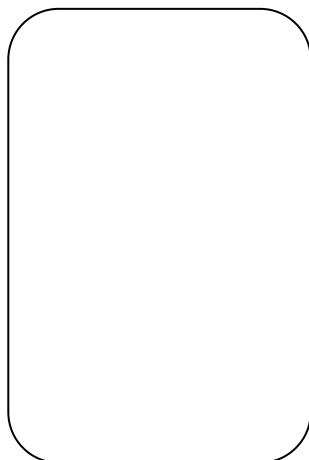
NIP 19600404 198902 1 001

Sekretaris : **Drs. H. Abdul Halim, M.Si.** :.....

NIP 195021221 197801 1 001

Anggota : **H. N. Ari Subagio, SE, M. Si.** :.....

NIP 19731109 200003 1 002



Mengetahui/Menyetujui

Universitas Jember

Fakultas Ekonomi

Dekan,

Dr. M. Fathorrazi. M.Si

NIP 19630614 199002 1 001

PERSEMBAHAN

Dengan ridho Allah SWT, syukur Alhamdulillah akhirnya satu kewajiban telah aku selesaikan dan semua ini tulus aku persembahkan sebagai bentuk tanggung jawab, ungkapan terima kasih dan hormat serta sayangku :

- a. Untuk kedua orang tuaku yang tak pernah lelah mempercayaiiku, mendoakanku dan memberikan curahan kasih sayangnnya padaku.*
- b. Untuk saudara-saudaraku yang memberi dukungan tanpa henti-henti.*
- c. Untuk sahabat-sahabat dan kekasihku yang selalu memberi semangat, dukungan dan kasih sayangnnya serta menjadi tempat tujuan pertama bagiku saat aku membutuhkan bantuan, saran dan pemicu semangat.*
- d. Almamater Fakultas Ekonomi yang aku banggakan.*

MOTO

“Keberhasilan itu tentang proses untuk mencapainya, bukan tentang hasil akhir karena hasil adalah bonus. Maka nikmatilah setiap proses menuju kesuksesan.”
(@PEPATANKU)

“Success is not final, failure is not fatal: it is the courage to continue that counts.”[Winston Churchill]



SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
KONSUMEN PADA BENGKEL PT. RODASAKTI SURYARAYA
JEMBER**

Oleh

Aditya Ekhsan S
NIM 080810201090

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. H. Abdul Halim, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : H. N. Ari Subagio, SE, M. Si

RINGKASAN

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Bengkel PT. RODASAKTI SURYARAYA JEMBER; Aditya Ekhsan S, 080810201090; 2013: 50 halaman; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa servis motor bengkel PT. Rodasakti Suryaraya Jember. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pengguna jasa bengkel PT. Rodasakti Suryaraya Jember. Pemilihan sampel berdasarkan metode *accidental sampling*. Jumlah sampel ditentukan sebesar sepuluh persen dari jumlah populasi sehingga jumlah sampel menjadi sebanyak 90 orang/responden. Hasil analisis faktor menunjukkan terdapat empat faktor yang dipertimbangkan konsumen dalam menggunakan jasa servis motor bengkel PT. Rodasakti Suryaraya Jember. Adapun faktor-faktor tersebut faktor pertama dinamakan faktor keunggulan, terdiri dari tempat penitipan barang yang memadai, lokasi strategis dan garansi servis, faktor kedua dinamakan faktor fasilitas, terdiri dari kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan peralatan dan onderdil yang memadai, faktor ketiga diberi nama faktor atribut jasa, terdiri dari kemampuan karyawan dan keramahan karyawan, dan faktor keempat diberi nama faktor daya tarik, terdiri dari bonus softdrink.

SUMMARY

Analysis of Factors Affecting Customer Satisfaction in Repair PT. Rodasakti Suryaraya Jember; Aditya Ekhsan S, 080810201090; 2013: 50 pages; Management Department, Economic Faculty University of Jember.

The purpose of this study was to analyze the factors that affect customer satisfaction in using the services of PT service motorcycle repair shop. Rodasakti Suryaraya Jember. The population in this research that all service users workshop PT. Rodasakti Suryaraya Jember. Sample selection by accidental sampling method. The number of samples was set at ten percent of the population so that the sample be as many as 90 persons / respondents. The results of factor analysis showed that there were four factors that consumers consider using the services of PT service motorcycle repair shop. Rodasakti Suryaraya Jember. The factors the first factor called factor advantages, consisting of adequate daycare items, strategic location and warranty service, a second factor called factor facility consists of waiting room comfort, completeness adequate equipment and parts, the third factor was named attribute factor services, consisting of employee skills and hospitality employees, and the fourth factor was named attraction factor, consisting of bonus softdrink.

PRAKATA

Puji syukur keharibaan Ilahi Robby atas segala taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul:

“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Bengkel PT. RODASAKTI SURYARAYA JEMBER”

Adapun penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu 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 mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. M. Fathorrazi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Ibu Prof. Dr. Istifadah, SE, M.Si, selaku ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
3. Bapak Drs. Abdul Halim, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu dan tenaga guna memberikan bimbingan, pengarahan, perhatian serta kasih sayang demi terselesaikannya penulisan skripsi ini;
4. Bapak H. N. Ari Subagio, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah meluangkan banyak waktu, tenaga dan kesabaran dalam memberikan bimbingan, pengarahan, serta membimbing dalam penyempurnaan skripsi ini;
5. Ibu Dra. Susanti Prasetyaningtias, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi, perhatian, bimbingan dan pengarahan kepada penulis;
6. Seluruh Dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember yaang telah memberikan ilmunya dengan ikhlas dan tulus dalam mendidik sebagai dasar dalam terjun langsung di masyarakat, jazha qumullah khoirul jazha’;

7. Kedua orang tuaku tercinta, Papy H. Herry Hermanto dan Mamy Kustini yang telah memberikan kontribusi yang sangat besar melalui doa-doa, ridho, cinta dan tangisnya. Yang terbaik dalam hidupku. I will always love you;
8. Kakakku Yulian Mafika Sari dan cewekku Wiwit Febiyanti yang selalu mengingatkan untuk segera menyelesaikan kuliahku;
9. Sahabat-sahabat terbaik di kota ini; Dandy, Dita, Galuh, Apri, Musa, Randy, dan seluruh pasukan MC Family, terima kasih untuk semua ingatan yang tercipta, you're my best;
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas kerjasama dan bantuannya.

Semoga Allah SWT selalu memberikan hidayah dan rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis menyadari bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian, dan pemilihan kata maupun pembahasan materi skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi para pembacanya.

Jember, 28 Januari 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	viii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	x
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1. Tujuan Penelitian	5
1.3.2. Manfaat Penelitian	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1.Landasan Teori	6
2.1.1. Pengertian Perilaku Pelanggan	6
2.1.2. Ruang Lingkup Perilaku Pelanggan Jasa	8
2.1.3. Pelayanan Jasa.....	12
2.1.4. Atribut-Atribut Pembentuk Kepuasan Konsumen.....	14
2.1.5. Kepuasan Pelanggan.....	15

2.1 Penelitian Terdahulu	19
2.2 Kerangka Konseptual	22
BAB 3 METODE PENELITIAN	23
3.1 Rancangan Penelitian	23
3.2 Populasi Dan Sampel Penelitian	23
3.2.1 Populasi Penelitian	23
3.2.2 Sampel Penelitian	23
3.3 Jenis Data	25
3.4 Metode Pengumpulan Data	25
3.5 Identifikasi Variabel	25
3.5.1 Identifikasi Variabel	25
3.5.2 Definisi Operasional Variabel	26
3.5.3 Teknik Pengukuran	27
3.6 Metode analisis Data (Analisis Faktor Eksplorasi)	28
3.7 Kerangka Pemecahan Masalah	30
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Hasil Penelitian	32
4.1.1 Gambaran Umum PT. Rodasakti Suryaraya Jember	32
4.1.2 Karakteristik Responden	34
4.1.3 Hasil Analisis Data (Analisis Faktor)	36
4.2 Pembahasan	43
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN-LAMPIRAN	51

DAFTAR TABEL

Halaman

2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	21
3.1 Pelanggan PT. Rodasakti Suryaraya Jember September-Oktober 2012	24
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Motor	36
4.5 KMO and Barlett's Test	37
4.6. Hasil Pengujian (<i>Anti Image Correlations</i>)	37
4.7 <i>Total Variance Explaine</i>	38
4.8 <i>Component Matrixa</i>	40
4.9 <i>Rotated Component Matrix</i>	41

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Model Lima Tahapan Proses Membeli	11
2.2 Kerangka Konseptual Penelitian	22
3.1 Kerangka Pemecahan Masalah	30
4.1 Lokasi Bengkel PT. Rodasakti Suryaraya Jember	32
4.2 Struktur Organisasi PT. Rodasakti Suryaraya Jember	33
4.3 Scree Plot	39

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Kuesioner	51
2. Jawaban Responden	55
3. Responden	57
4. Hasil Analisis Faktor	61