



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN JASA PERBAIKAN SEPEDA MOTOR HONDA
(Studi Kasus pada Pelanggan Bengkel PT. Mitra Pinasthika Mustika Motor
(AHASS 1874) Jember Tahun 2007)**

SKRIPSI

diajukan guna memenuhi salah satu syarat memperoleh
gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (S1)
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

**Oleh :
Suci Handayani
NIM. 030210301172**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER
2007**

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, terucapkan sebagai rasa syukur dengan terselesaikannya tugas akhir ini. Dengan menyebut asma Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, serta shalawat dan salam pada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, kupersembahkan karya ini sebagai rasa hormat dan cinta kasihku kepada :

- ❖ Ayahanda Hawari, Ibunda Tija dan Bapak Matrijo (Alm) tercinta yang telah melimpahkan kasih sayang, untaian doa, kepercayaan dan pengorbanan yang begitu besar kepada ananda demi keberhasilan ananda
- ❖ kakakku Titik Suswanti dan adikku Heni Diyah Jayanti, dukungan kalian menjadi motivasi bagiku untuk terus berbuat yang terbaik.
- ❖ Calon suamiku Nurdin Fitriadhy, yang memberi warna dalam hidupku, kaulah anugerah terindah yang Tuhan berikan padaku dan masa depanku ada bersamamu.
- ❖ Sahabat-sahabatku, Inike Raini K, Roro Feria S, dan Yosi Indah K yang selama ini memberikan keceriaan. Jadikan keceriaan kita sebuah kisah klasik yang tak terlupakan.
- ❖ Sobat lamaku, Evi, Lea, Uvi, Uzi dan Didik, trim's atas doanya.
- ❖ Teman-teman Kost, Mbak Yuyun, Nopret, Icha, Mbak Diah dan dewi terimakasih atas keceriaan saat bersama dikostan.
- ❖ Angkatan 2003 PE yang aku banggakan terima kasih atas kebersamaannya.
- ❖ Almamater tercinta

MOTTO

SELALU INGIN ANDA PUAS

(AHASS)

DO SOMEBODY THE BEST SERVICE

(SomeOne)

*Sesungguhnya Allah menyukai orang yang mengerjakan sesuatu dengan
selalu menjaga kualitasnya*

(Al Hadist by Haki)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SUCI HANDAYANI

NIM : 030210301172

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Perbaikan Sepeda Motor Honda (Studi Kasus pada Pelanggan Bengkel PT. Mitra Pinasthika Mustika Motor (AHASS 1874) Jember Tahun 2007)*”, adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada instansi 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 dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Oktober 2007
Yang Menyatakan,

SUCI HANDAYANI
NIM. 030210301172

PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN JASA PERBAIKAN SEPEDA MOTOR HONDA
(Studi Kasus pada Pelanggan Bengkel PT. Mitra Pinasthika Mustika Motor
(AHASS 1874) Jember Tahun 2007)**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat-syarat untuk menyelesaikan Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan IPS (S1) dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Oleh :

Nama : Suci Handayani
NIM : 030210301172
Angkatan Tahun : 2003
Tempat, Tanggal Lahir : Bondowoso, 30 Agustus 1983
Jurusan/ Program : Pendidikan IPS/ Pendidikan Ekonomi

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Drs.Pramono AS,Dip.Mgt.St,M.Si

Dr. H. Sukidin, M.Pd

NIP. 131658014

NIP. 132041243

PENGESAHAN

Telah dipertahankan dan dipertanggungjawabkan di depan Tim Penguji dan diterima oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Hari : Selasa
Tanggal : 30 Oktober 2007
Tempat : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Drs. Umar HMS , M.Si
NIP 131759843

Dr. H. Sukidin, M.Pd
NIP. 132041243

Anggota

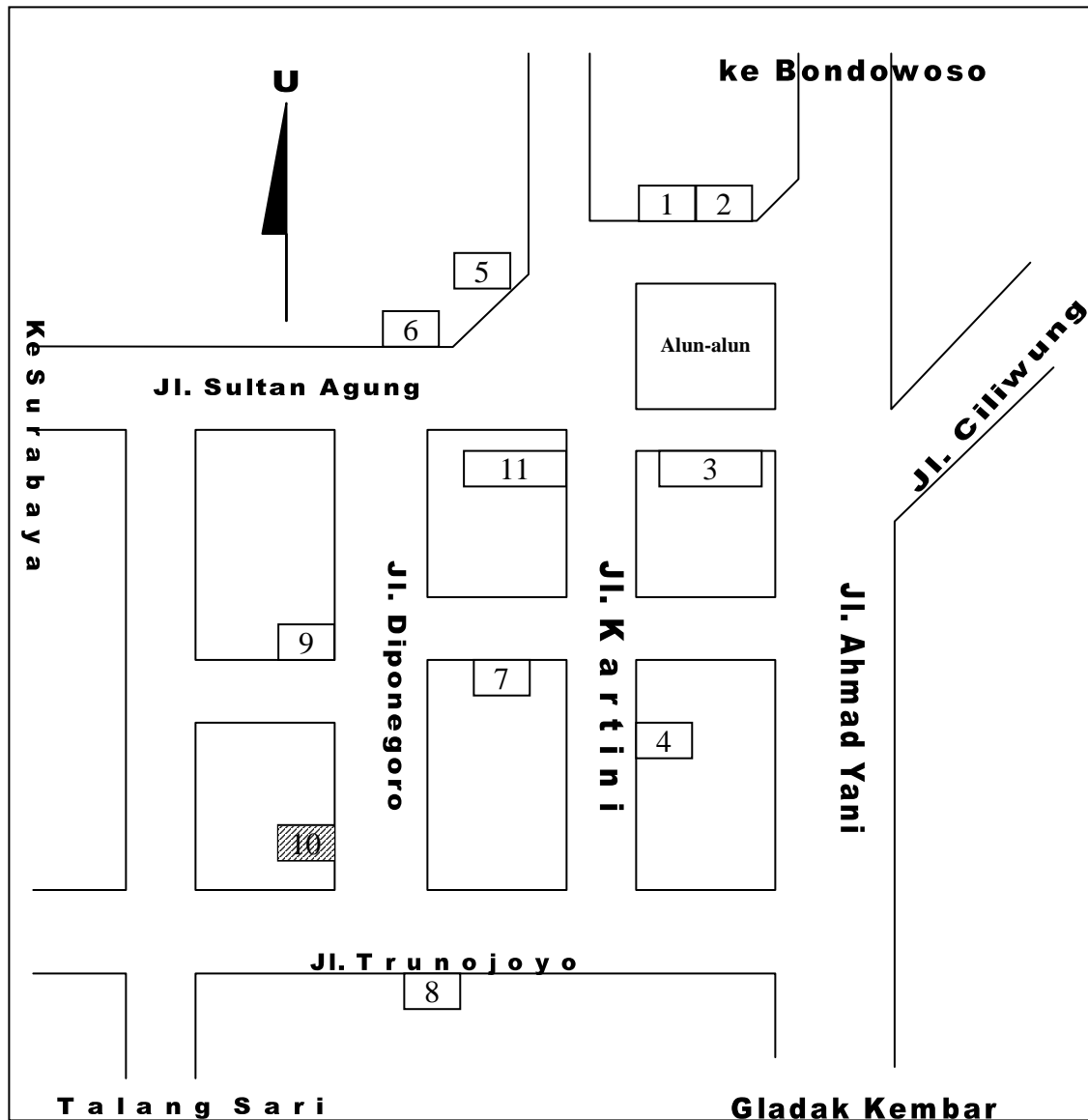
1. Drs. H. Sutрино Djaja, MM (.....)
2. Drs. Pramono Adi S, M.Si (.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Drs. H. Imam Muchtar, SH, M.Hum
NIP 130810936

DENAH PT. MITRA PINASTHIKA MUSTIKA MOTOR



Sumber : PT. Mitra Pinasthika mustika Motor Jember

Keterangan :

1. Kantor Bupati
2. Kantor Pos
3. PEMKAB Jember
4. POLRES Jember
5. Masjid JAMI'
6. HARDY'S STORE
7. GRAPARI TELKOMSEL
8. Toko Buku GRAMEDIA
9. MATAHARI DEPARTEN STORE
10. PT. MPM MOTOR
11. KANTOR TELKOM

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Perbaikan Sepeda Motor Honda (Studi Kasus pada Pelanggan Bengkel PT. Mitra Pinasthika Mustika Motor (AHASS 1874) Jember Tahun 2007): Suci Handayani, 030210301172: 2007: 84 halaman; Ilmu Pengetahuan Sosial: Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember.

Kualitas pelayanan jasa yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri bagi para pelanggannya. Kepuasan inilah yang nantinya akan membentuk suatu keinginan ataupun keputusan untuk memilih dan datang kembali ke tempat jasa yang sama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa perbaikan sepeda motor . Selain itu juga ingin mengetahui diantara variabel kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan jasa perbaikan sepeda motor.

Kualitas pelayanan yang diberikan meliputi, (1) bukti fisik berupa kelengkapan peralatan dan fasilitas suku cadang yang tersedia, keseragaman karyawan serta kondisi ruang tunggu yang juga mempengaruhi penilaian pelanggan mengenai jasa yang disajikan, (2) keandalan merupakan pelayanan yang sangat penting yaitu berupa kemampuan karyawan bengkel dalam menyelesaikan perbaikan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan dan keakuratan karyawan dalam menangani masalah, (3) daya tanggap yang meliputi kesegeraan para karyawan dalam melayani pelanggan, kemudahan dalam pelayanan administrasi, kejelasan yang diberikan karyawan dalam memberikan informasi serta kesediaan karyawan membantu masalah pelanggan, (4) jaminan yang diberikan pemberi jasa meliputi pengetahuan dan kompetensi karyawan bengkel, sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan, kesopanan karyawan dan perasaan aman yang dirasakan pelanggan selama melakukan perbaikan., (5) empati yang diberikan berupa perhatian

yang diberikan karyawan terhadap keluhan pelanggan, dan keadilan terhadap semua pelanggan serta kemudahan menghubungi pihak bengkel melalui telepon.

Penelitian ini dilakukan di bengkel PT. Mitra Pinasthika Mustika Motor (AHASS 1874) Jember. Metode penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area* yaitu tempat penelitian ditentukan secara sengaja dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Sampel yang diambil adalah pelanggan jasa perbaikan yang pernah memperbaiki sepeda motornya minimal 2 kali, sedang metode pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* sebanyak 88 orang. Metode pengumpulan data melalui metode angket, metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, analisis varian garis regresi dengan uji F dan uji t.

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa perbaikan sepeda motor Honda di PT. Mitra Pinasthika Mustika Motor (AHASS 1874) Jember. Hal ini dibuktikan dari hasil perhitungan uji F, dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $22,902 > 2,33$ dengan taraf signifikansi 0.000. Koefisien determinasi (*R square* sebesar 0,583 yang berarti bahwa besarnya varian kualitas pelayanan sebesar 58,3 %, sisanya sebesar 41,7 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Menurut Zeithaml dan Bitner (dalam Suhartanto, 2001:43),” Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan, kualitas barang, harga, faktor situasi dan faktor pribadi dapat mempengaruhi kepuasan konsumen”. Berdasarkan pendapat tersebut, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah faktor harga, faktor situasi, faktor pribadi. Hasil analisis secara parsial dengan menggunakan uji t membuktikan bahwa variabel jaminan memiliki pengaruh paling dominan yaitu sebesar 21,59 %.

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan pembahasan adalah bahwa kualitas pelayanan yang disajikan telah terbukti mempengaruhi kepuasan pelanggan jasa pelanggan perbaikan sepeda motor di bengkel PT. Mitra Pinasthika Mustika Motor (AHASS 1874) tahun 2007.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Perbaikan Sepeda Motor Honda (Studi Kasus pada Pelanggan Bengkel PT. Mitra Pinasthika Mustika Motor (AHASS 1874) Jember Tahun 2007)”.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada.

1. Drs. H. Imam Muchtar, SH, M.Hum selaku dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember
2. Drs. Budiyo, M.Si selaku ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Sosial FKIP Universitas Jember
3. Dra. Sri Wahyuni M.Si selaku ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember
4. Drs. Pramono AS, M.Si sebagai dosen pembimbing I sekaligus dosen wali yang dengan sabar memberi bimbingan dan motivasi selama pengerjaan skripsi
5. Dr. H. Sukidin M.Pd sebagai dosen pembimbing II yang dengan sabar memberikan nasehat dan bimbingan selama pengerjaan skripsi
6. Drs. Umar HMS, M.Si selaku pembahas dan Drs. H. Sutrisno Djaja, M.Si selaku penguji, terima kasih atas saran dan kritiknya.
7. Dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Khususnya Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Jember
8. Pimpinan dan Karyawan PT. Mitra Pinasthika Mustika Motor Jember
9. keluargaku yang telah memberikan motivasi
10. Semua pihak yang telah membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti khususnya dan pembaca pada umumnya.

Jember, Oktober 2007

Suci Handayani

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
DENAH LOKASI PT. MITRA PINASTHIKA MUSTIKA MOTOR (AHASS 1874) JEMBER.....	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Batasan masalah	5
1.3. Rumusan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian.	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Kerangka Pemikiran Teoritis	9
2.2.1 Pengertian Produk Jasa	9
2.2.2 Teori Tentang Karakteristik jasa	10
2.2.3 Teori Tentang Kualitas Pelayanan	12
2.2.4 Teori Tentang Kepuasan Pelanggan.....	19

2.2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan	
Pelanggan	22
2.3. Hipotesis Penelitian	25
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1. Rancangan Penelitian	26
3.2. Lokasi Penelitian	26
3.3. Populasi Penelitian	27
3.4. Definisi Operasional Variabel	28
3.5. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	31
3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas	33
3.7. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	34
3.7.1 Teknik Pengolaan Data	34
3.7.2 Analisis Data.....	35
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Data Pelengkap.....	39
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	39
4.1.2 Struktur Organisasi PT. Mitra Pinasthika Mustika	
Motor Jember.....	41
4.1.3 Alur Kerja / Tahap Pelayanan di Bengkel PT. Mitra	
Pinasthika Mustika Motor	43
4.1.4 Daftar Tarif Servis Di Bengkel PT. Mitra Pinasthika	
Mustika Motor	45
4.2. Data Primer	46
4.2.1 Gambaran Umum Responden.....	46
4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas	48
4.3.1 Uji Validitas	48
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	49
4.4 Analisis Data	51
4.4.1 Analisis Deskriptif	51

4.4.2 Analisis Inferensial.....	62
4.5. Pengujian Hipotesis.....	65
4.5.1 Pengujian Hipotesis secara Simultan	65
4.5.2 Pengujian Hipotesis secara Parsial.....	66
4.6. Interpretasi Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	69
4.6.1 Interpretasi Variabel Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan	71
4.6.2 Interpretasi Variabel Keandalan terhadap Kepuasan Pelanggan	72
4.6.3 Interpretasi Variabel Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pelanggan	73
4.6.4 Interpretasi Variabel Jaminan terhadap Kepuasan Pelanggan	74
4.6.5 Interpretasi Variabel Empati terhadap Kepuasan Pelanggan	76
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	77
4.8 Kekuatan dan Kelemahan	80
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	81
5.2. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Volume Servis di PT. Mitra Pinasthika Mustika Motor Jember ...	2
Tabel 4.1.	Daftar Karyawan di Bagian bengkel (AHASS 1874) Jember.....	40
Tabel 4.2.	Daftar Tarif Servis Bengkel PT. Mitra Pinashika Mustika Motor (AHASS 1874) Jember tahun 2007	45
Tabel 4.3.	Klasifikasi Responden Menurut Umur	47
Tabel 4.4.	Klasifikasi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.5.	Klasifikasi Responden Menurut Pekerjaan.....	48
Tabel 4.6.	Validitas Butir Pertanyaan	49
Tabel 4.7.	Hubungan Jumlah Butir Soal Pertanyaa dengan Reliabilitas Instrumen	50
Tabel 4.8.	Reliabilitas Instrumen Pertanyaan	51
Tabel 4.9.	Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel Bukti Fisik	51
Tabel 4.10.	Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel Keandalan	53
Tabel 4.11.	Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel Daya Tanggap	54
Tabel 4.12.	Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel Jaminan	56
Tabel 4.13.	Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel Empati	59
Tabel 4.14	Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel Terikat Kepuasan Pelanggan	61
Tabel 4.15.	Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Berganda	62
Tabel 4.16.	Rekapitulasi Hasil SPSS untuk Analisis Varian Regresi	64
Tabel 4.17.	Rekapitulasi Tingkat Hubungan	65
Tabel 4.18.	Rekapitulasi Hasil SPSS untuk Uji F	66
Tabel 4.19.	Rekapitulasi Hasil SPSS untuk Uji t.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Karakteritik Jasa.....	10
Gambar 2.2 Kualitas Pelayanan.....	13
Gambar 2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan.	20
Gambar 2.4 Model Hubungan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	23
Gambar 2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan.....	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Mitra Pinasthika Musthika Motor (AHASS 1874) Jember	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Matrik Penelitian	88
Lampiran 2. Tuntunan Penelitian	89
Lampiran 3. Angket Penelitian	90
Lampiran 4. Lembar wawancara.....	97
Lampiran 5. Rekapitulasi Identitas Responden.....	98
Lampiran 6. Rekapitulasi Data Hasil Penelitian	100
Lampiran 7. Tabel Kritis distribusi F.....	102
Lampiran 8. Tabel Kritis distribusi t dan r	103
Lampiran 9. Analisis Data Validitas dan Reliabilitas	104
Lampiran 10. Perhitungan Statistik Melalui SPSS 10.0 for Windows.....	110
Lampiran 11. Gambar Penelitian	113
Lampiran 12. Surat ijin Penelitian	116
Lampiran 13. Surat keterangan	117
Lampiran 14. Lembar Konsultasi	118

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang Masalah

Setiap perusahaan yang didirikan pada hakekatnya adalah untuk mencapai beberapa tujuan yang secara umum dapat dikatakan sama, hanya prioritasnya yang berbeda, tetapi pada dasarnya tujuan perusahaan adalah untuk mencapai keuntungan yang wajar. Hal tersebut guna menjaga kelangsungan hidup perusahaan dengan memanfaatkan kemampuan yang dimilikinya, sehingga perusahaan dapat mempertahankan tingkat laba tertentu dalam jangka waktu relatif lama. Di dalam pelaksanaannya, pencapaian tujuan tersebut bukanlah hal mudah bagi kalangan dunia usaha dalam menghadapi pesaing yang semakin ketat dan kompetitif di antara perusahaan-perusahaan sejenis. Belum lagi adanya masalah-masalah manajemen yang dipengaruhi kondisi ketidakpastian perekonomian dewasa ini. Persoalan tersebut menuntut pihak manajemen perusahaan untuk bisa merencanakan, mengorganisir sumber daya yang dimiliki secara tepat dan efisien terutama dalam menciptakan dan mempertahankan pelanggan.

Seiring dengan kondisi perekonomian yang bergerak fluktuatif dengan perubahan jaman yang cepat menyebabkan dunia otomotif terus menerus mengalami perkembangan. Salah satu produk otomotif yang mengalami perkembangan adalah kendaraan beroda dua. Produk ini tiap tahun selalu menampilkan model dan inovasi terbaru yang dikeluarkan oleh perusahaan dengan harapan dapat menjadi daya tarik konsumen. Salah satunya adalah produk Honda yang merupakan merk sepeda motor yang selama ini menguasai pangsa pasar otomotif di Indonesia. Namun saat ini Honda harus mengalami persaingan ketat dengan sesama produsen motor, diantaranya : Yamaha, Suzuki, Kawasaki dan sepeda motor dari Cina (Tossa, Jialing, Gaza, Beijing dll). Selama ini Yamaha merupakan pesaing terkuat yang selalu membayang-bayangi Honda di pasar. Pada awal tahun 2007 ini Honda terus dibuntuti hingga mengalami keterpurukan. Hal ini dapat dilihat dari penjualan sepeda motor di Indonesia, bahwa pada bulan Maret 2007 sekitar 43,7 % atau sejumlah