

SKRIPSI

**TANGGAPAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SALES
OFFICER DI YAMAHA SUMBER BARU MOTOR (SBM) DONGKELAN-
YOGYAKARTA PADA PERODE TAHUN 2012**

Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Strata 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Fitria Apriliana

NIM. 20080530076

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2012**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 04 Desember 2012
Tempat : Ruang Editing
Nilai :

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua

Yeni Rosilawati, S.IP, SE,MM

Penguji I

Aswad Ishak, S.IP,M.Si

Penguji II

Suciati, M.Si

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu
Persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1)
Tanggal 4 Desember 2012

Aswad Ishak, S.IP,M.Si

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : FITRIA APRILIANA

Nomor Mahasiswa : 20080530076

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul :

**TANGGAPAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN *SALES OFFICER*
DI YAMAHA SUMBER BARU MOTOR (SBM) DONGKELAN-YOGYAKARTA PADA
PERIODE TAHUN 2012**

tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta,

FITRIA APRILIANA

MOTTO

- ✓ *Hanya perlu 3 hal agar seseorang dapat mencapai keberhasilannya, yaitu : NIAT, USAHA dan DO'A.*
- ✓ *Hidup adalah perjuangan untuk mendapatkan kebahagiaan.!!!!!!!...:-) ^ _ ^*
- ✓ *Selama masih ada kesempatan dan niat, kenapa tidak, ..????????????!!!!!!!*
- ✓ *“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”
(Qs. Al-Baqarah : 286)*
- ✓ *Diokehi le ndongo sek temenan ro usaha nok, ben cepet rampung le skripsi terus wisuda, lek golek gawean (Kata Ibu ku ^ _ ^ : ‘penyemangatku’)*
- ✓ *Usaha manusia adalah bermacam-macam yang terpenting ialah mencari keridaan Allah ‘Demi malam apabila menutupi (cahaya siang), dan demi siang apabila terang benderang, dan demi penciptaan laki-laki dan perempuan, sesungguhnya usaha kamu memang berbeda-beda. Adapun orang yang memberikan (hartanya di Jalan Allah) dan bertakwa, dan membenarkan adanya pahala yang terbaik (surga), maka Kami kelak akan menyiapkan baginya jalan yang mudah’. (Qs. Al-Lail : 1-7)*

PERSEMBAHAN

BISMILLAHHIROHAMNNIROHIM

Karya kecilku ini ku persembahkan kepada

Ibuku Tersayang ☺



TERIMAKASIH SAYA KEPADA

- *ALLAH SWT, atas segala anugerah-Mu, semoga bermanfaat bagi Hamba, keluarga dan seluruh umat-Mu.*
- *Ibuku tersayang dan bapakku terimakasih atas do'a dan dukungan materil spirituilnya, serta kedua kakakku "Heri" dan "Ani" (tole Arda juga) terimakasih atas semangatnya.*
- *Yang ku sayangi...
Mas Daldiri (pendampingku dunia akhirat Inshaallah) terimakasih sudah menjadi motivatorku dalam menempuh karya ini.*
- ✓ *Empusku tersayang yang selalu setia menemaniku mengerjakan karya ini hingga larut malam.*
- *Sahabatku/temen-temen seperjuangan di kampus.....
Yuli/Uli (my best friend dari awal kuliah sampai akhir perjuangan kita ini, ayow, jeng, semangat ngerjain skripsinya...haa...), Euis (cepat dapet momongan ya jeng..hee...), Miftah (cepatan, mie selsein skripsinya jangan pacaran mulu), Ayu & Intan (akhirnya aku nyusul kalian juga..haa...), Angga(jangan touring mulu, ngga, selsein dulu tu skripsinya..hee...), ninda, pewe, ovi & ikhsan (asyik kita wisuda bareng ^-^), dll...*
- *Ponakan-ponakanku...
Agus, Erdin, Rika, Niar, Revi, Winda, Yeyen, Vito, Koko, Nugrah.*
- *Pak Toto Witono selaku Pimpinan Cabang SBM Dongkelan, maturuwun sudah diijinkan meneliti disini.*
- *Mio-cw-ku yang selalu ada sebagai pengantarku.*
- *UMY dan jurusan komunikasi, semoga tambah OK lagi.*

Wassalam

^_ ^ Pipit☺

ABSTRAK

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Departemen Ilmu Komunikasi

Konsentrasi Public Relations

Fitria Apriliana

Tanggapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan *Sales Officer* di Yamaha Sumber Baru Motor (SBM) Dongkelan Yogyakarta

Tahun Skripsi : 2012 + 129 halaman + 29 halaman lampiran

Daftar Pustaka: 15 buku + 4 sumber online.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti tentang tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan *sales officer* di Yamaha Sumber Baru Motor (SBM) Dongkelan Yogyakarta pada periode tahun 2012. Hal ini merupakan suatu kasus yang ada dalam lingkungan perusahaan khususnya perusahaan penyedia jasa yang dalam hal ini adalah perusahaan dealer. Setiap manusia mempunyai hak untuk berpendapat dan menanggapi suatu masalah/pelayanan yang sedang terjadi. Tanggapan yang berbeda-beda dari setiap individu menjadi unik untuk diketahui. Maka dari itu dilihat dari hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan *sales officer* di Yamaha Sumber Baru Motor (SBM) Dongkelan Yogyakarta pada periode tahun 2012.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus, yang memusatkan perhatian pada satu kasus tentang tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan *sales officer* di Yamaha Sumber Baru Motor (SBM) Dongkelan Yogyakarta secara mendetail. Teknik pengumpulan data berdasarkan wawancara. Sedangkan teknik analisa data menggunakan analisa data kualitatif. Data dianalisis secara deskriptif kualitatif pada penelitian ini, yang mana langkah-langkah analisisnya antara lain yaitu dengan mengumpulkan data, reduksi data, penyajian data kemudian pengambilan suatu kesimpulan.

Hasil penelitian ini adalah menunjukkan bahwa tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan *sales officer* di Yamaha Sumber Baru Motor (SBM) Dongkelan Yogyakarta pada periode tahun 2012 lebih cenderung mendukung sebagai upaya untuk memperlancar komunikasi eksternal dealer SBM. Dari sekian banyak aspek yang ada seperti *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (keyakinan/jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik) terhadap kualitas jasa saat ini menjadi aspek pokok, yang mana aspek tersebut sangat mempengaruhi kinerja sales menjadi lebih maksimal.

ABSTRACT

Muhammadiyah University of Yogyakarta

Faculty of Social and Political Sciences

Communication Department

Consentrate on Public Relations

Fitria Apriliana

Customer Responses to Service Quality Sales Officer at Yamaha Sumber Baru Motor (SBM) in Dongkelan - Yogyakarta

Year of Graduating Paper : 2012 + 129 pages+ 29 pages of appendix

Bibliography : 15 books + 4 online sources

This study seeks to analyze customer response to service quality sales officer at Yamaha Sumber Baru Motor (SBM) which is located in Dongkelan-Yogyakarta. The purpose of this research was to determine customer response to service quality of Sales Officer at Yamaha Sumber Baru Motor (SBM) in Dongkelan – Yogyakarta. There are four theoretical framework used in this research among others : first theory is an integrated marketing communications services and the services, second theory is quality of service to the company, third theory is the scope of services and the last is understanding the response to the company and customer satisfaction.

The research method used in this research is descriptive qualitative type of research that produces descriptive data in the form of words written or spoken of the peoples and behaviors that can be observed. Location research is Yamaha Sumber Baru Motor in Dongkelan-Yogyakarta. This research uses sampling techniques to take as many as five people informant who is also a regular customer of the Sumber Baru Motor, Dongkelan. The analysis technique used in of this research is the analysis of qualitative data refers to the responses made by repeat customers or yamaha consumers to quality service sales officer at at Yamaha Sumber Baru Motor in Dongkelan – Yogyakarta.

The conclusions of this research is that the aspects of reliability still have two informants who assess the ability of sales personnel officer in conveying information about Yamaha products have improved skill, two informants who judge the quality of service sales officer should be able to minimize complaints from customers and one informant assess the need enhanced capabilities. In the aspect of responsiveness there are two informants who judge not exactly the time which is not in accordance with the time should fit the desired time customer and there is one informant that assess service delivery / service must be more alert. In aspect assurance there is one informants assess the knowledge must be extended to assure customers and one informant who assess the knowledge to be good (guaranteed) to convince the customer. In aspect of empathy there is one informant assess towards understanding sales officer must understand the customer's desire to provide a service that does not disappoint.

KATA PENGANTAR

BISMILLAHHIROHMANNIROHIM

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, segala puji syukur atas kehadiran rahmat dan karunia Allah SWT yang diberikan penulis sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa salam senantiasa kita haturkan kepada Rosulullah SAW beserta sahabat dan keluarganya.

Akhirnya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Tanggapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan *Sales Officer* di Yamaha Sumber Baru Motor (SBM) Dongkelan-Yogyakarta. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan Ilmu Komunikasi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Halangan, rintangan, do'a serta berbagai usaha maksimal telah dilakukan oleh peneliti untuk menyelesaikan dan memberikan sebuah karya yang terbaik. Namun peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini memerlukan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Aswad Ishak, S.IP, M.Si selaku ketua jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Yeni Rosilawati, S.IP, SE,MM selaku Dosen pembimbing saya. Maturnuwun nggih bu yeni, untuk segala hal yang sudah dengan selalu sabar memberikan pengarahan bagi peneliti.
3. Ibu Suciati, M.Si selaku Dosen pembimbing dua. Maturnuwun nggih bu, untuk segala bimbingan dan pematangannya atas skripsi ini.
4. Segenap dosen jurusan Ilmu Komunikasi UMY.

5. Segenap jajaran Sumber Baru Motor (SBM) Dongkelan-Yogyakarta, maturnuwun telah memberikan ijin bagi peneliti untuk melakukan penelitian di dealer ini.

6. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi namun tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan adanya saran maupun kritik bagi pembelajaran dikemudian hari.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 4 Desember 2012

Fitria Apriliana

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	12

E. Kerangka Teori.....	13
1. Komunikasi Dalam Pelayanan dan Pemasaran Terpadu Dalam Pelayanan Jasa.....	13
2. Kualitas Pelayanan Bagi Perusahaan.....	17
3. Ruang Lingkup Jasa.....	21
4. Pengertian Tanggapan Bagi Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan.....	29
F. Metodologi Penelitian.....	33
1. Metode Penelitian.....	33
2. Jenis Penelitian.....	33
3. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	34
4. Teknik Pengumpulan Data.....	34
5. Teknik Pengambilan Informan.....	35
6. Teknik Analisa Data.....	35
7. Validitas Data.....	37
BAB II DESKRIPSI YAMAHA SUMBER BARU MOTOR (SBM) DONGKELAN YOGYAKARTA.....	38

A. Peningkatan Kualitas Pelayanan Konsumen Yamaha.....	
B. Profil Perusahaan Sumber Baru Motor (SBM).....	40
C. Visi dan Misi SBM.....	41
D. Budaya Perusahaan Sumber Baru Motor.....	42
E. Profil Perusahaan Sumber Baru Motor (SBM) Dongkelan.....	43
F. Struktur Pemilik SBM Dongkelan.....	43
G. Prestasi SBM Dongkelan.....	44
H. Seputar <i>Sales Officer</i> SBM Dongkelan dan Kualitas Pelayanannya.....	45
I. Program Pelayanan <i>Sales Officer</i> dan Customer Relations SBM Dongkelan.....	47
J. Langkah Strategis SBM Dongkelan Dalam Memenangkan Persaingan Industri Otomotif.....	49
K. Daerah Pemasaran <i>Sales Officer</i> SBM Dongkelan.....	51
L. Kriteria Pelanggan Tetap SBM Dongkelan.....	51

M. Struktur Organisasi SBM Dongkelan Tahun 2012.....	52
BAB III SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Sajian Data.....	54
1. Profil Informan.....	54
2. Deskripsi Tanggapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan <i>Sales Officer</i> di Yamaha Sumber Baru Motor (SBM) Dongkelan Yogyakarta... ..	56
a. Tanggapan Informan A Terhadap Kualitas Pelayanan <i>Sales Officer</i> di Yamaha Sumber Baru Motor (SBM) Dongkelan Yogyakarta.....	56
b. Tanggapan Informan B Terhadap Kualitas Pelayanan <i>Sales Officer</i> di Yamaha Sumber Baru Motor (SBM) Dongkelan Yogyakarta.....	65
c. Tanggapan Informan C Terhadap Kualitas Pelayanan <i>Sales Officer</i> di Yamaha Sumber Baru Motor (SBM) Dongkelan Yogyakarta... ..	72
d. Tanggapan Informan D Terhadap Kualitas Pelayanan <i>Sales Officer</i> di Yamaha Sumber Baru Motor (SBM) Dongkelan Yogyakarta... ..	78
e. Tanggapan Informan E Terhadap Kualitas Pelayanan <i>Sales Officer</i>	

di Yamaha Sumber Baru Motor (SBM) Dongkelan Yogyakarta....	84
B. Pembahasan Tanggapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan <i>Sales Officer</i> di Yamaha Sumber Baru Motor (SBM) Dongkelan Yogyakarta.....	91
B.1. Analisis Terhadap Kualitas Pelayanan <i>Sales Officer</i> di SBM Dongkelan Tentang Komunikasi Dalam Pelayanan dan Pemasaran Terpadu Dalam Pelayanan Jasa....	91
B.2. Analisis Terhadap Kualitas Pelayanan <i>Sales Officer</i> di SBM Dongkelan Tentang Kualitas Pelayanan Bagi Perusahaan.....	94
B.3. Analisis Terhadap Kualitas Pelayanan <i>Sales Officer</i> di SBM Dongkelan Tentang Ruang Lingkup Jasa.....	96
1. <i>Reliability</i> (keandalan).....	103
2. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap).....	108
3. <i>Assurance</i> (keyakinan/jaminan).....	114
4. <i>Empathy</i> (empati).....	119
5. <i>Tangible</i> (berwujud/kondisi fisik).....	122
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	126
A. Kesimpulan.....	126
B. Saran.....	128

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN