

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BENGKEL HONDA
(AHASS) TERHADAP *IMAGE***
(Studi pada Bengkel Ahass Jl. Kyai Mojo No 12 Yogyakarta)



Oleh
NIRWANSYAH
20020410364

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2006**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BENGKEL HONDA
(AHASS) TERHADAP *IMAGE***

(Studi pada Bengkel Ahass Jl. Kyai Mojo No 12 Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

NIRWANSYAH

20020410364

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2006**

SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BENGKEL HONDA
AHASS TERHADAP *IMAGE*

Diajukan oleh

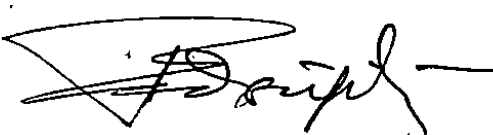
NIRWANSYAH
20020410364

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 1 Agustus 2006

Yang terdiri dari


Lela Hindasah, S.E., M.Si.
Ketua Tim Penguji


Tri Maryati, S.E., MM.
Anggota Tim Penguji


Edi Supriyono, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji

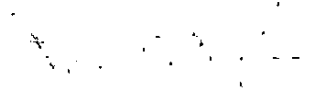
ΚΑΤΑΧΩΡΗΤΗ ΔΕΛΤΙΑ

ΠΡΟΣΧΕΔΙΟ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗΣ / ΑΝΑΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗΣ
ΔΕΛΤΙΟΥ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗΣ / ΑΝΑΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗΣ
ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ

ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΤΗΣ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗΣ
[ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ]



ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΤΗΣ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗΣ
[ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ]



ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗΣ
[ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ]

ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΗ ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ
[ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ]
[ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ]
[ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ]
[ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ]
[ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ]

ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΤΗΣ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗΣ
[ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ]

ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΤΗΣ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗΣ

ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΤΗΣ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗΣ
[ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ]
[ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ]
[ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ]

INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap *image* bengkel Honda Ahass. Mengingat persaingan usaha khususnya bengkel yang semakin ketat maka pengelola senantiasa perlu meningkatkan kualitas pelayanan. Dimana kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap *image* bengkel Honda Ahass, yang terdiri dari enam variabel yaitu *Tangibility* (wujud fisik), *Reliability* (kehandalan), *Resvonsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (kepedulian) dan *Accesibility* dan *Affordability* (kemudahan dijangkau dan fasilitas parkir)

Sampel penelitian ini terdiri dari 100 responden. Pengumpulan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Pengujian dilakukan dengan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan, secara simultan variabel-variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap *image* bengkel Honda Ahass. Variabel *Reliability* (kehandalan) memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap *image* bengkel Honda Ahass.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Image*.

ABSTRACT

This Research is conducted to identify influence of quality service to Honda Ahass workshop image. Considering emulation is effort specially workshop which progressively tighten hence organizer ever require to improve the quality service. Where quality service have influence to Honda Ahass workshop image, what consist of six variable that is Tangibility (physical form), Reliability (mainstay), Resvonsiveness (energy listen carefully), Assurance (guarantee), Empathy, Accesibility and Affordability (amenity reached and facility park)

This Research Sampel consist of 100 responden. gathering of Sampel use sampling purposive method. Examination conducted with doubled regresi analysis.

Result of research show, by simultan variable is quality service have an effect on signifikan to Honda Ahass workshop image. Variable Reliability have most dominant influence to Honda Ahass workshop image.

KATA PENGANTAR



السلام على من وردت له وبركاته

Alhamdulillah rabbil'alamin, Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah S.W.T atas limpahan rahamat, anugrah, hidayah dan karunia tiada terkira sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **"Analisis Kualitas Pelayanan Bengkel Honda Ahass BLPT Terhadap *Image*"** dengan baik sekalipun berbagai rintangan menyertainya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada baginda tercinta Nabiullah Muhammad SAW yang telah membimbing kita dengan ajaran pencerahan, serta do'a dan safa'atnya yang kita semua harapkan di akhirat kelak.

Dalam penyusunan skripsi ini ditemui kendala dan kesulitan sehingga penulis menyadari masih banyak kekurangan, baik dalam penyajian maupun bentuk disebabkan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki, akan tetapi berkat petunjuk, dorongan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak DR.Khoirudin Bashori selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Misbachul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Ibu Fajarwati, S.E, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta petunjuk kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
4. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
5. Ibu Isthofaina Astuti, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberi bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
6. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah mendidik dan mengajari penulis selama menempuh perkuliahan.
7. Seluruh karyawan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bantuan dan partisipasinya sehubungan dengan penyusunan skripsi penulis.
8. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga amal kebaikan dan segala bimbingan serta bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat imbalan pahala dari Allah SWT.

Akhirnya, penulis menyadari tidak ada kesempurnaan pada diri manusia, karena kesempurnaan hanya milik Allah dan hanya Allah lah yang penulis harapkan menjadikan karya kecil ini bermanfaat bagi kita semua.

Amiin...

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	x
ABSTRAK.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Pengertian kualitas.....	7
2. Kualitas Pelayanan.....	9
3. Dimensi Kualitas.....	14
4. Image Perusahaan.....	17
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	21
C. Hipotesis.....	23
D. Model Penelitian.....	24
BAB III. METODA PENELITIAN.....	26
A. Subjek Dan Objek Penelitian.....	26
B. Teknik Pengambilan Sampel.....	26

	C. Jenis Data.....	26
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	27
	E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	27
	F. Uji Kualitas Data	30
	G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	32
BAB IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
	A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	35
	B. Analisis Deskriptif.....	43
	C. Uji Kevalidan Instumen.....	48
	D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	52
	E. Pembahasan (Interprestasi).....	59
BAB V.	SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	
	63
	A. Simpulan.....	63
	B. Saran.....	64
	C. Keterbatasan Penelitian.....	65

DAFTAR TABEL

TABEL 4.1	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
TABEL 4.2	: Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	45
TABEL 4.3	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Umur	45
TABEL 4.4	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis pendidikan	46
TABEL 4.5	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	47
TABEL 4.6	: Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan	49
TABEL 4.7	: Hasil Pengujian Validitas Image.....	50
TABEL 4.8	: Hasil Reliabilitas Kualitas Pelayanan Terhadap Image.....	51
TABEL 4.9	: Hasil Regresi Kualitas Pelayanan Terhadap Image	53
TABEL 4.10	: Hasil F Hitung	57
TABEL 4.11	: Hasil Uji t	58

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 : Model Penelitian	25
GAMBAR 4.1 : Struktur Organisasi	38

