

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PELANGGAN SEPEDA MOTOR HONDA PADA
BENGKEL AHASS SURYA MATARAM**

SKRIPSI



Oleh :

**DIAN RIZKY KURNIAWATI
2000 041 0120**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2005

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PELANGGAN SEPEDA MOTOR HONDA PADA
BENGKEL AHASS SURYA MATARAM**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Oleh :
DIAN RIZKY KURNIAWATI
-2000 041 0120

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2005**

SKRIPSI
HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PELANGGAN SEPEDA MOTOR HONDA PADA
BENGGEL AHASS SURYA MATARAM

Diajukan Oleh :
DIAN RIZKY KURNIAWATI
2000 041 0120

Telah disetujui Dosen Pembimbing


Drs. H. Asnawi Asdinardju, M.Si

NIK: 131577593

Tanggal 2 Juni 2005


**KEPUASAN PELANGGAN SEPEDA MOTOR HONDA PADA
BENGKEL AHASS SURYA MATARAM**

Diajukan Oleh :

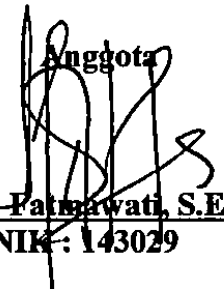
DIAN RIZKY KURNIAWATI
20000410120

Skripsi ini Dipertahankan dan Disahkan-didepan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 28 Juli 2005
Yang Terdiri dari

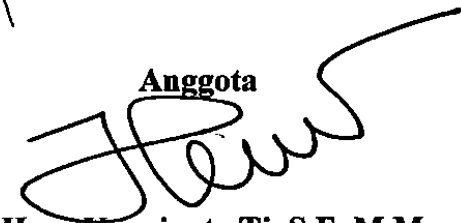
Ketua


Fajarwati, SE, M.Si
NIK : 143054

Anggota


Indah Purnawati, S.E, M.Si
NIK : 143029

Anggota


Heru Kurnianto Tj, S.E, M.M
NIK : 143071

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Misbahul Anwar, S.E, M.Si
NIK: 143014

ajukan 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 di acu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Juni 2005

Dian Rizky Kurniawati

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi dengan judul **“HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN SEPEDA MOTOR HONDA PADA BENGKEL AHASS SURYA MATARAM “** dapat terselesaikan. Skripsi ini sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar kesarjanaan S1 pada Fakultas Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Sejak dari persiapan sampai penulisan dan penyusunan skripsi ini penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Allah SWT dan Rosululloh Muhammad SAW.
2. Dr. H. Khoiruddin Bashori, M. Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Misbahul Anwar, S.E, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Drs. H. Asnawi Asdinardju, M.Si. selaku Dosen pembimbing skripsi, terimakasih atas bimbingan dan saran yang telah diberikan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Rini Juni Astuti, S.E, M.Si. sebagai Dosen Pembimbing Akademik.
6. Seluruh Staf dosen, karyawan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

7. Direktur bengkel AHASS Surya Mataram Sleman yang telah berkenan memberikan ijin bagi penulis untuk mengadakan penelitian.
8. Ayah bunda, nenek, paman, kakak, adik, yang tidak henti-hentinya memberikan dorongan dan doa sampai terselesainya studi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
9. Kepada semua pihak yang telah berperan serta yang turut membantu yang penulis tidak bisa sebutkan satu per satu. Penulis ucapkan banyak terima kasih semoga Allah SWT memberikan balasan atas bantuan yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam penyusunan skripsi ini, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Demikian kiranya atas perhatiannya penulis ucapkan terima kasih.

Yogyakarta,2005

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan teori	8
1. Pengertian Pemasaran	8
2. Konsep Pemasaran	9

3. Klasifikasi jasa	12
4. Pemasaran Jasa	15
5. Jenis-jenis Pemasaran dalam perusahaan jasa	16
6. Konsep <i>Total Quality Service</i> (TQS)	17
7. Kepuasan Pelanggan	23
8. Konsep Kepuasan Pelanggan	24
9. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	26
B. Hipotesis	29
C. Model Penelitian	30
BAB III. METODE PENELITIAN	31
A. Subyek dan Obyek Penelitian	31
B. Teknik Pengambilan Sampel	31
C. Jenis Data	32
D. Teknik Pengumpulan Data	32
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	33
F. Uji Kualitas Data	36
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis	39
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	43
1. Letak Geografis	43
2. Jumlah Penduduk di Wilayah Sleman	43

3. Mata Pencarian Utama Penduduk di Wilayah Sleman	44
4. Pendapatan atau Penerimaan Daerah Wilayah Sleman	45
5. Banyaknya Jumlah Kendaraan Bermotor	46
6. Gambaran Umum Perusahaan	47
7. Karakteristik Responden	56
B. Uji Kevalidan Data	60
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	73
BAB V. SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	81
A. Simpulan	81
B. Saran	82
C. Keterbatasan Penelitian	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

2. 1 Konsep Kepuasan Pelanggan	25
2. 2 Model Penelitian	30
3. 1 Diagram Kartesius	38
4. 1 Bagan Struktur Organisasi Bengkel Resmi Honda Surya MataramSleman	51
4. 2 Diagram Kartesius Analisis Kepentingan dan kinerja.....	68

4.13 Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja dan Penilaian kepentingan pada faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada bengkel AHASS Surya Mataram	67
4.14 Tingkat Kesesuaian (Tki)/Kualitas Pelayanan	71
4.15 Tingkat Kepuasan Pelanggan	72

DAFTAR TABEL

2.1	Klasifikasi Jasa	13
4.1	Penduduk berumur 10 tahun ke Atas yang Bekerja Menurut Lapangan Usaha dan Jenis Kelamin di Wilayah Sleman Tahun 2003	44
4.2	Realisasi anggaran Pendapatan, Belanja dan Saldo Kabupaten Sleman Tahun Anggaran 2000-2003	45
4.3	Jumlah Kendaraan Bermotor Non Umum dan Umum yang Terdaftar DiWilayah Hukum Polres Sleman Keadaan akhir Tahun 2003 (Kecuali milik TNI)	46
4.4	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	56
4.5	Karakteristik responden berdasarkan tingkat usia	57
4.6	Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	58
4.7	Karakteristik responden menurut jam datang ke bengkel menggunakan jasa service/membeli spare part dari jam 08.00-15.00 WIB	59
4.8	Karakteristik responden menurut jenis motor Honda yang dimiliki dari tahun pembuatan.....	60
4.9	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Harapan)	61
4.10	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Kinerja)	62
4.11	Bobot Tingkat Kepentingan	63
4.12	Bobot Tingkat Kinerja/Kepuasan	64

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Daftar Tabulasi Uji Coba Variabel Kualitas Pelayanan
(Harapan)
- Lampiran 3. Daftar Tabulasi Uji Coba Variabel Kualitas Pelayanan
(Kinerja/Kepuasan)
- Lampiran 4. Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 5. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6. Hasil Pengujian Chi Square