

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
NIAT BERPERILAKU PELANGGAN BENGKEL
SEPEDA MOTOR ASTRA HONDA AUTHORIZED
SERVICE STATION (AHASS) 1710 BLPT
YOGYAKARTA

Thesis

Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S - 2

Program Studi Magister Manajemen
Jurusan Ilmu-ilmu Sosial



Diajukan oleh :
Sukasdi
20011020038

Kepada
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

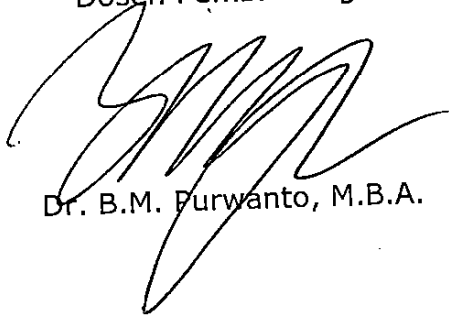
LEMBAR PERSETUJUAN

Thesis

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP NIAT
BERPERILAKU PELANGGAN BENGKEL SEPEDA MOTOR
ASTRA HONDA AUTHORIZED SERVICE STATION
(AHASS) 1710 BLPT YOGYAKARTA

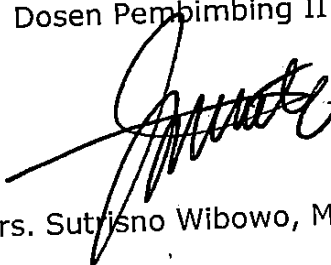
Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Yogyakarta, 31 Mei 2004

Dosen Pembimbing I



Dr. B.M. Purwanto, M.B.A.

Dosen Pembimbing II



Drs. Sutrisno Wibowo, M.M.

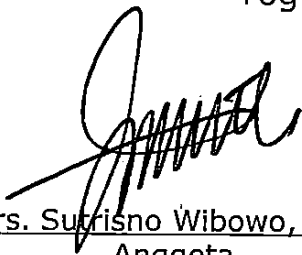
LEMBAR PENGESAHAN

Thesis


PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP NIAT
BERPERILAKU PELANGGAN BENGKEL SEPEDA MOTOR
ASTRA HONDA AUTHORIZED SERVICE STATION
(AHASS) 1710 BLPT YOGYAKARTA

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan
telah memenuhi syarat untuk diterima dan disetujui

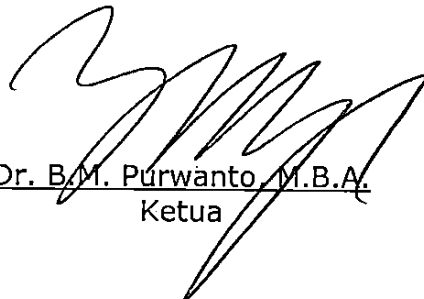
Yogyakarta, 14 Juni 2004



Drs. Sutrisno Wibowo, M.M.
Anggota



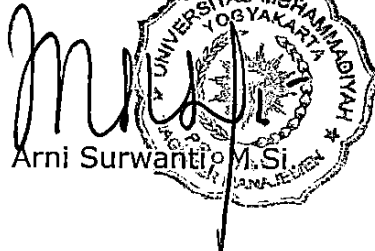
Drs. Wihandaru, M.Si.
Anggota



Dr. B.M. Purwanto, M.B.A.
Ketua

Mengetahui:

Ketua Program Pascasarjana Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dra. Arni Surwanti, M.Si.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS THESIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa thesis dengan judul:

"PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP NIAT BERPERILAKU PELANGGAN BENGKEL SEPEDA MOTOR ASTRA HONDA AUTHORIZED SERVICE STATION (AHASS) 1710 BLPT YOGYAKARTA"

dan diajukan untuk diuji tanggal 14 Juni 2004, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam thesis ini tidak terdapat sebagian atau keseluruhan tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat, atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Yogyakarta, 14 Juni 2004

Yang memberi pernyataan



Sukasdi.

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Tunaikanlah amanat terhadap orang yang mengamanatimu dan janganlah berkhianat terhadap orang yang mengkhianatimu **(HR. Ahamad dan Abu Dawud)**

Berlakulah lunak dan saling mengasihi. Hendaklah kamu saling mengalah terhadap yang lain. Apabila orang yang punya hak mngetahui kebaikan yang akan diperolehnya disebabkan menunda tuntutananya atas haknya pasti orang yang punya tuntutan atas haknya akan lari menjauhi orang yang dituntutnya **(HR. Al Bukhari)**

Aku dan dunia ibarat orang dalam perjalanan menunggang kendaraan, lalu berteduh dibawah pohon untuk beristirahat dan setelah itu meninggalkannya **(HR.Ibnu Majah)**

Isteriku tercinta Dra. Liana Rosada, serta

ABSTRACT

This research was to know influence in quality service towards customer's Behaviour Preference at motorcycle service of Astra Honda Authorized Service Station (AHASS) 1710 BLPT of Yogyakarta. It was also to measure a difference of influence slope in quality service on customer's Behaviour Preference between above and bottom in tolerance zone base on that zone. And it was to measure significant difference in behaviour preference between customer who did not experienced problem of service and those who experienced this, and those that between solved problem of service and unsolved problem of service.

Variable in quality of service referred to research that conducted by Parasuraman, Zeithmal, and Berry (1985) including tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy variables. Behaviour Preference's Variable referred to research that conducted by Zeithmal, Valerie A., *et. al*, (1996) including loyalty, switch, pay more, external response and internal response.

Location of research held in Vocational Education Training Centre (BLPT) of Special Province of Yogyakarta, with subject of research who become motorcycle service's customer. To know influence in quality of service toward behaviour preference was used regression analysis and ANOVA.

Result of analysis showed that there was positive influence significantly between quality of service and customer's behaviour preference at AHASS 1710 BLPT of Yogyakarta. There was significant difference between influence in quality of service and behaviour preference above and bottom zone of tolerance that based on tolerance zone. There is significant difference between customer's behaviour preference who did not experienced problem of service and those who experienced problem of service. And it also showed that there is significant difference between those who experienced unsolved problem of service and those who experienced solved problem. It found that average score of highest behaviour preference is customer who did not experienced problem of service, the next highest is customer who experienced problem of service, but it can be solved, and the lowest for customer who experienced problem of service but unsolved.

Based on result of research, all of hypothesis (H1a, H1b, H2b, H2b, and H2c) were accepted. Quality of service toward behaviour preference has positif influence, so that it was suggested that Service center at AHASS 1710 BLPT of Yogyakarta to be aware in problem at quality of service.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh Kualitas Layanan terhadap Niat Berperilaku Pelanggan Bengkel Sepeda Motor Astra Honda Authorized Service Station (AHASS) 1710 BLPT Yogyakarta, mengukur perbedaan slope pengaruh Kualitas Layanan terhadap Niat Berperilaku antara yang di atas dan di bawah zona toleransi dengan yang berada di dalam zona toleransi, dan mengukur perbedaan nyata niat berperilaku antara pelanggan bengkel yang tidak mengalami masalah layanan dan mengalami masalah layanan, mengalami masalah layanan terselesaikan dan tidak terselesaikan.

Variabel kualitas layanan mengacu pada penelitian yang dilakukan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) terdiri dari: *tangible*, *reliability*, *responsivness*, *assurance*, dan *empaty*. Variabel niat berperilaku mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Zeithaml, Valerie A., *et al.*, (1996) terdiri dari: *loyalty*, *switch*, *pay more*, *external respon*, dan *internal respon*.

Lokasi Penelitian di Balai Latihan Pendidikan Teknik Pemda Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan subyek penelitian pelanggan bengkel sepeda motor. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap niat berperilaku digunakan alat analisis regresi dan ANOVA.

Hasil analisis menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap niat berperilaku pelanggan bengkel AHASS 1710 BLPT Yogyakarta. Terdapat perbedaan nyata pengaruh kualitas layanan terhadap niat berperilaku antara yang di atas dan di bawah zona toleransi dengan yang berada di dalam zona toleransi. Terdapat perbedaan nyata niat berperilaku pelanggan bengkel yang tidak mengalami masalah layanan dan mengalami masalah layanan, mengalami masalah layanan tetapi terselesaikan dan mengalami masalah layanan tetapi tidak terselesaikan, dengan skor rata-rata niat berperilaku tertinggi adalah pelanggan yang tidak mengalami masalah layanan, tertinggi berikutnya adalah pelanggan yang mengalami masalah layanan tetapi dapat terselesaikan, dan terendah pada pelanggan yang mengalami masalah layanan tetapi tidak terselesaikan.

Berdasarkan hasil penelitian semua Hipotesis (H1a, H1b, H2a, H2b, dan H2c) diterima. Kualitas layanan terhadap niat berperilaku mempunyai pengaruh yang positif, maka disarankan Bengkel AHASS 1710 BLPT

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS THESIS	iv
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Kerangka Penulisan Thesis	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Pemasaran	12
B. Jasa/Layanan	17
C. Kualitas Jasa/Layanan	19
D. Niat Berperilaku	29
E. Model Penelitian	34
F. Hipotesis Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Lokasi dan Subyek Penelitian	37
B. Teknik Pengambilan Sampel	37
C. Sumber Data dan Teknik Pengambilan Data	38

E. Instumen Riset	40
F. Metode Analisis	43
BAB IV ANALISIS DATA	51
A. Hasil Penyebaran Kuesioner	51
B. Profil Responden	52
C. Hasil Uji Statistik Deskripsi	54
D. Hasil Uji Hipotesis	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

- Tabel 3.1. : Tabel Variabel dan Skala
- Tabel 3.2. : Hasil Uji Realibilitas Layanan dan Niat Berperilaku
- Tabel 4.1. : Keadaan Responden Menurut Daerah Tempat Tinggal/Domiisili
- Tabel 4.2. : Keadaan responden menurut Jenis Pekerjaan
- Tabel 4.3. : Distribusi Frekuensi Tingkat Kualitas Layanan
- Tabel 4.4. : Klasifikasi Data Kualitas Layanan
- Tabel 4.5. : Distribusi Frekuensi Tingkat Niat Berperilaku
- Tabel 4.6. : Klasifikasi Niat Berperilaku
- Tabel 4.7. : Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Niat Berperilaku
- Tabel 4.8. : Hasil Analisis Regresi Perbedaan Kualitas Layanan terhadap Niat Berperilaku

.....

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1. : Tiga jenis pemasaran dalam dunia jasa
Gambar 2.2. : Model Kualitas Jasa
Gambar 2.3. : Kesenjangan 1 : Tidak mengetahui yang diharapkan konsumen
Gambar 2.4. : Kesenjangan 2 : Tidak memiliki desain dan standar layanan yang tepat
Gambar 2.5. : Kesenjangan 3 : Tidak memberikan layanan berdasar standar layanan
Gambar 2.6. : Kesenjangan 4 : Tidak memberikan layanan sesuai dengan yang tepat
Gambar 2.7. : Model Konsekuensi Perperilaku, Keuangan, dan Kualitas Layanan
Gambar 2.8. : Model Penelitian Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Niat Berperilaku
Gambar 4.1. : Histogram Kualitas Layanan
Gambar 4.2. : Histogram Niat Berperilaku
Gambar 4.3 : Model Penelitian Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Niat Berperilaku
setelah dilakukan pengujian,

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Ijin Penelitian dan Kuesioner.
- Lampiran 2 : - Hasil Uji Releabilitas.
- Hasil Uji Statistik Deskripsi.
- Lampiran 3 : - Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Niat Berperilaku.
- Hasil Analisis Regresi Perbedaan Kualitas Layanan terhadap Niat Berperilaku.
- Lampiran 4 : Hasil Analisis ANOVA Skor Beta rata Niat Berperilaku Kelompok