

**Analisis Penilaian Kualitas Terhadap Pelayanan Dealer Mobil
Honda Anugerah Yogyakarta Dengan Retail Service Quality**

SKRIPSI



Ditulis oleh :

Nama : Galuh Chandra Wulansari

Nomor Mahasiswa : 00311301

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2005

**Analisis Penilaian Kualitas Terhadap Pelayanan Dealer Mobil
Honda Anugerah Yogyakarta Dengan Retail Service Quality**

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar
Sarjana Strata-I di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas
Islam Indonesia



Ditulis oleh :

Nama : Galuh Chandra Wulansari

Naomor Mahasiswa : 00311301

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2005**

PERNYATAAN BEBAS PLAGLARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan orang lain untuik memperoleh gelar keserjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, Juni 2005

Penulis

Galuh Chandra Wulansari

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**Analisis Penilaian Kualitas Terhadap Pelayanan Dealer Mobil
Honda Anugerah Yogyakarta Dengan Retail Service Quality**

Nama : Galuh Chandra Wulansari
Nomor Mahasiswa : 00311301
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 1 Juni 2005
Telah disetujui dan disahkan oleh
Dosen Pembimbing,



(Drs. H. Suwarsono, MA)

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS PENILAIAN KUALITAS TERHADAP PELAYANAN DEALER MOBIL
HONDA ANUGRAH YOGYAKARTA DENGAN RETAIL SERVICE QUALITY**

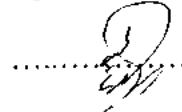
**Disusun Oleh: GALUH CHANDRA WULANDARI
Nomor mahasiswa: 00311301**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 13 Juli 2005


Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Suwarsono, MA




Penguji : Drs. Murwanto Sigit, MBA



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia




Drs. Suwarsono, MA

HALAMAN PERSEMBAHAN

I DEDICATED "KARYA KECILKU" UNTUK ;

ORANGTUAKU YANG TELAH MEMBERIKAN SEGALANYA, KASIH
SAYANG, DOA DAN PENGORBANAN YANG TAK HENTI-HENTINYA,

PAPAH DAN MAMAKU

MASKU, Alm. SONNY FANTHONI, YUDIANTO ARIBOWO

MBAKKU, ERRY MARGAWATY DAN KELUARGA

ADEKU, SIGIT WIBOWO SANTOSO

MY LOVELY COUSIN ENNI

And then....for someone special named ANGGIT NUGROS

Galuh says thanks to....

Papaku : Untuk kasih sayang, Doa dan Segala Dukungannya, "iyank' lulus pah !!!

Mamaku: Teima Kasih atas cinta, kasih sayang yang tak ada habisnya.....I Love you, mom!...

Mas Sonny almarhum : semoga Allah memberikan tempat yang baik bagimu disana.....meski kita hanya sebentar bersama tapi kau tinggalkan begitu banyak kenangan indah untukku. I will always pray for you.

Mas danto : mas, makasih udah bantuin Walaupun kita sering berantem,tapi aku tetep sayang kamu!!

Neng Erry, Agus ma de icha...kamu lucu banget sich,kapan ke Jogja, doain tante cepet dapet kerja ya.

Adeku paling item "Sigit" cepetan nyusul, jangan ngojek mulu. Luluran donk biar putih kan jadi kliatan kalo adiknya galuh he....he...he

Anggit (aang) :galuh ' dah lulus lho !! aang cepet nyusul.....Cepetan koasnya,jangan ngurusin mobil terus..makasih atas dukungan, cinta, doa dan sarannya.....makasih juga udah jadi orang paling wise dan mengertiin aku selama ini .I L U.

Ibu ma bapak agt di Samarinda...makasih ya bu atas doanya.

Enni.....my cousin untuk doa, cinta dan dukungannya. Iya deh kamu lulus duluan tapi aku cepet nyusul kan? Makasih udah jadi temen curhatku yang paling setia, nemenin aku ngurus kuliah, dan untuk semuanya, Sukses buat Love Storynya ya. Ayo dapetin dia En kamu pasti bisa! Gak lupa buat "istrinya eni" Istin Neva....untuk supportnya. Cepetan cari pacar jangan bedua mulu ma enni bosen aku. Semangat ya!!!!

My 2nd Parent : Tante Ubi & Om Jmb....makasih dah jadi orangtuaku di Jogja yang akur-akur ya.

Teman-temanku...Dedy "Bipet" tks atas skripsi and supportmu...Alya (Cut tary Boo...)tks atas rumpiannya, gosipnya dan pertemanannya...Niken makasih ya atas persahabatan kita yang udah lama ini, kamu sabar banget ya ngadepin aku....fikri (arab) temen seperjuangan, tks atas curhatannya dah mau dengerin aku...kamu baik banget sich.dan temenku lainnya, ani, corine, fitri,vina, tina, yuyun "bulat" and dino ,mas andi, reno, jimmy "the new friend" bolling lagi yuk....., qiqidan temen-temen lain yang gak bisa bisa disebut satu persatu.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahim

Assalamu" alaikum wr. Wb

Puji syukur selalu kita panjatkan kehadirat Allah SWT, Karena berkat rahmat dan hidayah- Nya penulis skripsi ini akhirnya dapat terselesaikan.

Tidak lupa sholawat serta salam selalu tucurahkan kepada nabi junjungan kita Muhammad SAW, kepada keluarganya, kepada para sahabatnya dan kepada kita ummatnya insya Allah sampai akhir zaman nanti.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga untuk orang-orang dan sahabat yang telah memberikan doa dan semangat pada penulis tanpa lelah dan pamrih. Berkat doa dan kasih sayang serta dorongan merekalah penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

Meskipun begitu banyak kekurangan dalam penulisan dan penelitian ini yang disebabkan karena terbatasnya kemampuan penulis. Skripsi denag judul ;
“ANALISIS PENILAIAN KUALITAS TERHADAP PELAYANAN DEALER MOBIL HONDA ANUGERAH YOGYAKARTA DENGAN METODE RETAIL SERVICE QUALITY” sangat jauh dari sempurna, karena itu segala kritik dan saran bagi penulis sangat diharapkan.

Karya yang jauh dari kesempurnaan ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Adapun tujuan dari penulis skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar kesarjanaan

pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Indonesia. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Suwarsono, Drs,H,MA. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan, masukan, saran dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Papa dan mamaku tercinta serta kakak-kakakku dan adikku tersayang yang senantiasa mendukung dan mendoakan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. anggit dan sodara-sodaranya di samarinda atas doa dan supportnya.
4. Teman-temanku (Dedy "bipet", alya, eni, niken, corine, fitri, yuyun, dino, fikri, reno,qiqi,dll.)
5. Pihak manajemen Dealer Mobil Honda Anugerah Yogyakarta yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di Dealer tersebut.
6. Pihak-pihak lain yang telah membantu saya namun tidak dapat penulis sebutkan satu persatu..

Semoga bantuan dan amal baik yang telah diberikan kepada penulis baik secara moril maupun material mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Amien....

Yogyakarta, Juni 2005

Penulis,

Galuh Chandra Wulansari

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Abstraksi	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	7
1. Pengertian Pemasaran	7
2. Penganertian Kualitas.....	8
3. Pengertian Produk	10
4. Kualitas Pelayanan.....	14
5. Konsep Kepuasan Pelanggan	15
6. Total Quality Manajement	17
7. Total Quality Service	19
8. Model Kualitas Jasa	20

9. Metode Servqual	22
10. Retail Service Quality	23
B. Hipotesis	26
C. Model Penelitian.....	27
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Subyek Penelitian.....	29
B. Lokasi Penelitian	29
C. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	29
1. Sejarah Dan Perkembangan Perusahaan	29
2. Struktur Organisasi Perusahaan	30
2.1 Ketanaga Kerjaan	34
2.2 Jenis Pekerjaan yang Dialami	35
2.3 Jam Kerja dan aktifitas Karyawan	36
2.4 Kesejahteraan Karyawan.....	37
2.5 Lay Out.....	39
D. Tehnik Pengambilan Sampel.....	41
E. Jenis Data.....	42
F. Metode Pengumpulan Data.....	43
G. Pengukuran Variabel	44
1. Definisi Variabel-Variabel Dependent.....	44
2. Alat Pengukuran Variabel penelitian	44
H. analisa Data	45
1. Uji Hipotesis.....	45

2. Uji Validitas	47
3. Uji Realibilitas	49
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
4.1 Analisis Tingkat Kesesuaian	50
a. Physical Aspect	52
b. Realibity	54
c. Personal Interaction.....	55
d. Problem solving.....	57
e. Policy.....	58
4.3. Analisis Importance-Performance Matrix.....	60
4.3.1. Analisis Importance-Performance Matrix Pada Tiap atribut	60
a. Kuadran A	64
b. Kuadran B	65
c. Kuadran C.....	66
d. Kuadran D	67
4.3.2. Importance-Performance Matrix Per Dimensi	69
a. Kuadran A	70
b. Kuadran B	71
c. Kuadran C.....	71
d. Kuadran D	72
4.4. Analisis One Way ANOVA.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	75

5.2. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	79

Daftar Tabel

Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas & Relibilitas Pertanyaan Kuesioner	48
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas & Reliabilitas tiap Dimensi RSQ	49
Tabel 4.1	Tingkat Kesesuaian Harapan & Kinerja pada Dealer Honda	52
Tabel 4.2	Koordinat Importance – performance Analisis	62
Tabel 4.3	Koordinat Importance – performance Analisis scr Keseluruhan	69

Daftar Gambar

- Gambar 4.1 Diagram Kartesius Per Item Kualitas Pelayanan Pada Dealer Mobil Honda Anugerah Yogyakarta 63
- Gambar 4.2 Diagram Importance / Performance Matrik Per Dimensi Pelayanan pada Dealer Mobil Honda Anugerah Yogyakarta Secara Keseluruhan. 70

ABTRAKSI

Penulis kali ini melakukan penelitian di Dealer Honda Anugerah Yogyakarta sebagai obyek penelitian dan yang akan diteliti oleh penulis adalah tingkat perbedaan kepuasan pelayanan yang diberikan dengan yang diharapkan konsumen dengan menggunakan metode Retail Service Quality (RSQ). Metode ini digunakan khusus untuk mengukur kualitas pelayanan pada perusahaan yang menawarkan pelayanan barang dan jasa. Metode Retail Service Quality (RSQ) ini menggunakan 5 dimensi yaitu : Physical Aspects, Reliability, Personal Solving, Personal Interaction, Policy.

Manfaat dilakukannya penelitian ini adalah untuk menilai apakah kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen sudah sesuai dengan kualitas yang diharapkan konsumen dan untuk menganalisis apakah terdapat perbedaan pada tiap-tiap dimensi RSQ.

Untuk memperoleh data yang digunakan untuk melakukan penelitian ini, penulis menggunakan data primer dengan cara membagikan kuesioner mengenai kualitas pelayanan yang dirasakan dan diharapkan kepada para pelanggan Dealer Mobil Honda Anugerah Yogyakarta sebagai konsumen atau pembeli mobil Honda. Selain data primer, penulis juga menggunakan data sekunder berupa informasi yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui laporan hasil penelitian terdahulu, serta jurnal-jurnal yang terkait.

Metode yang digunakan untuk melakukan penelitian ini adalah dengan menggunakan uji dua beda rata-rata untuk hipotesis satu dan one way Anova untuk hipotesis kedua, dengan bantuan SPSS for Window Relase II Tahun 2000. Dari hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa nilai persepsi konsumen terhadap kinerja Dealer Mobil Honda Anugerah Yogyakarta masih dibawah nilai yang konsumen harapkan. Hal itu menunjukkan konsumen belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan terutama pada dimensi Reliability. Langkah yang harus dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas layanan dimana pelayanan yang diberikan harus cepat, sesuai dengan promosi yang dilakukan dan pelayanan yang tepat waktu. Untuk itu sebaiknya perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan dimensi tersebut agar kepuasan konsumen dapat dicapai, sehingga diharapkan loyalitas pelanggan untuk selalu membeli barang dan produk di Dealer Honda Anugerah Yogyakarta semakin tinggi.