

**ANALISIS SIKAP PEGAWAI PEMDA
TERHADAP JASA PERBENGGKELAN
PD. PRIMA OTO KOTAMADYA MAGELANG**

SKRIPSI



ditulis oleh

Nama : Irfan Zakariya
Nomor Mahasiswa : 00 311 047
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2005**

**ANALISIS SIKAP PEGAWAI PEMDA
TERHADAP JASA PERBENGKELAN
PD. PRIMA OTO KOTAMADYA MAGELANG
SKRIPSI**

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



oleh

Nama : Irfan Zakariya
Nomor Mahasiswa : 00 311 047
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2005**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain 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 referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Jogjakarta,

Penulis,

Irfan Zakariya

**ANALISIS SIKAP PEGAWAI PEMDA
TERHADAP JASA PERBENGKELAN
PD. PRIMA OTO KOTAMADYA MAGELANG**

Nama : Irfan Zakariya

Nomor Mahasiswa : 00 311 047

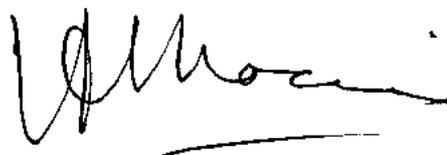
Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 8/02/05

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Drs. Al Hasin, MBA.

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

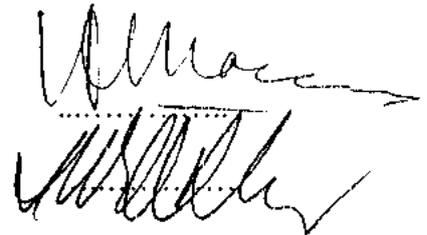
**ANALISIS SIKAP PEGAWAI PEMDA TERHADAP JASA PERUSAHAAN
DAERAH PERBENGKELAN PRIMA OTO KOTAMDYA MAGELANG**

**Disusun Oleh: IRFAN ZAKARIYA
Nomor mahasiswa: 00311047**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 15 Maret 2005

Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Al Hasin, MBA

Penguji : Drs. Suwarsono, MA



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Suwarsono, MA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

Kedua Orang Tua-ku yang selalu sabar dan kuat dalam memberi pendidikan

Kedua kakakku yang selalu memberi bantuan

Moto hidup

- ∞ Allah tak akan merubah nasib suatu kaum, bila kaum tersebut tidak berusaha merubah sendiri nasibnya.
- ∞ Tiada daya dan kekuatan melainkan dari Allah.
- ∞ Jadilah liar, dahuluilah waktu, mekarlah (When The Last Sword Is Drawn)

ANALISIS SIKAP PEGAWAI PEMDA TERHADAP JASA PERBENGGKELAN PD. PRIMA OTO KOTAMADYA MAGELANG

ABSTRAK

Keberanian Pemerintah Daerah Kotamadya Magelang untuk mendirikan Perusahaan Daerah Perbengkelan Prima Oto tentunya sangat beralasan. Di dalam lingkungan birokrasi, masing-masing instansi memiliki kendaraan operasional dan kendaraan dinas yang harus selalu dikelola kondisinya sehingga memberikan kontribusi terhadap performa kerja karyawan. Selain itu, tidak sedikit Pegawai Pemda yang memiliki mobil pribadi. Jadi, Prima Oto memiliki *captive market* yang sangat besar.

Pengelola PD. Prima Oto merasa kurang maksimal dalam menangkap peluang yang ada. Masing-masing instansi memang secara rutin menggunakan jasa PD. Prima Oto untuk perawatan mobil-mobil operasional kantor, misalnya untuk pick up. Namun pengelola PD. Prima Oto merasakan kurangnya penggunaan jasa oleh Pegawai Pemda yang memegang hak atas kendaraan dinas maupun mobil pribadi.

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui bagaimana sikap Pegawai Pemda terhadap jasa perbengkelan PD. Prima Oto Kotamadya Magelang. Sampel penelitian ini adalah 100 orang pengguna jasa PD. Prima Oto yang statusnya Pegawai Pemda baik yang menggunakan kendaraan dinas dan atau mobil pribadi. Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan uji Indeks Sikap Fishbein untuk mengetahui rata-rata sikap Pegawai Pemda, uji Regresi Linier untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh keyakinan dan evaluasi terhadap sikap Pegawai Pemda, dan uji Kruskal-Wallis untuk menentukan ada tidaknya perbedaan sikap Pegawai Pemda sesuai karakteristiknya. Setelah dilakukan uji Indeks Sikap Fishbein didapatkan rata-rata sikap Pegawai Pemda adalah 0,67 dalam *range* -4 sampai dengan 4. Dari hasil perhitungan uji Regresi Linier terhadap rata-rata Keyakinan, Evaluasi, dan Sikap didapatkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Sementara dari hasil Uji Kruskal-Wallis terhadap rata-rata skor sikap pada masing-masing karakteristik didapatkan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini menyatakan bahwa sikap Pegawai Pemda terhadap jasa Perusahaan Daerah Perbengkelan Prima Oto Kotamadya Magelang adalah baik. Keyakinan dan evaluasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap sikap. Selanjutnya, tidak ada perbedaan yang signifikan dari Pegawai Pemda, dilihat dari karakteristiknya. Dengan mengetahui seberapa besar sikap Pegawai Pemda, diharapkan pengelola PD. Prima Oto dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya yang akan diambil untuk mengatur kebijaksanaan di waktu yang akan datang, sehingga dapat meningkatkan kualitas sesuai dengan yang diharapkan dan diinginkan pelanggannya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Tidak ada ungkapan yang pantas kami ucapkan, selain rasa syukur yang sebesar-besarnya kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulisan skripsi dengan judul **“ANALISIS SIKAP PEGAWAI PEMDA TERHADAP JASA PERBENGKELAN PD. PRIMA OTO KOTAMADYA MAGELANG”** ini dapat terselesaikan.

Maksud dan tujuan dari penulisan karya ilmiah ini adalah sebagai syarat, guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata 1 jurusan manajemen di Universitas Islam Indonesia.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, yang sangat membantu dalam mengatasi setiap kesulitan kami. Walaupun tidak dapat kami sebutkan satu per satu, tetapi dengan segala kerendahan hati kami ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. H. Suwarsono Muhammad, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Drs. Al Hasin, MBA, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan petunjuk dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Agus Susatyo, BE selaku Direktur Perusahaan Daerah Perbengkelan Prima Oto Kotamadya Magelang, atas pemberian ijin penelitian.
4. Orangtua dan kakak, atas kasih sayang dalam mendidik serta perjuangannya untuk membesarkanku yang tak mungkin terbalas.
5. Anna Undarwati, S.Psi atas pemberian kritik, evaluasi, dan motivasinya.

6. Danny Atdi Putranti, Ima Atdi Pramudianti, Yuyun Afnan AP, Ariesita, Cut Dahniar Lufna, Alto PA, Rio Ronaldy, Ahmad Rais, dan Danang Wibowo sekeluarga, terima kasih atas persahabatan yang tulus dan konsisten.
7. Semua sahabatku yang telah memberikan waktu dan perhatiannya.
8. Teman-teman manajemen, terima kasih atas kerja sama dan pertolongannya.
9. Teman-teman di Kendhell Mng, Coreng Enterprise, Cerah Advertising, CV. Mitra Karya Komunika, Aksen, Shianida, CV. Ivory, dan Impact Management Consultant, terima kasih atas dukungan dalam meraih impian bersama, dan pengalaman yang luar biasa.
10. Dan semua pihak yang telah membantu penulis yang yang tidak dapat kami sebutkan satu per satu.

Semoga amai baik dan semua bantuan yang telah diberikan mendapat balasan limpahan rahmat dan hidayah-Nya.

Akhirnya kami berharap semoga skripsi ini memberi manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Wassalamua`laikum Wr.Wb.

Jogjakarta,.....

Penulis,

Irfan Zakariya

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul Skripsi.....	i
Halaman Sampul Depan Skripsi.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Halaman Motto.....	vii
Abstrak.....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
• Analisis Sikap Konsumen dalam Menggunakan Jasa Internet PT.	

Kaledia Yogyakarta	6
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 Pengertian Pemasaran.....	12
2.2.2 Konsep Pemasaran	13
2.2.3 Perilaku Konsumen	16
2.2.3.1 Karakteristik Konsumen.....	18
2.2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	20
2.2.4 Sikap Konsumen.....	24
2.2.4.1 Pembentukan Sikap	25
2.2.4.2 Komponen dan karakteristik Sikap	27
2.2.4.3 Model Sikap	29
2.2.5 Pengertian Jasa	30
2.2.5.1 Karakteristik dan Klasifikasi Jasa	32
2.2.5.2 Jasa Perbengkelan.....	38
2.3 Hipotesis Penelitian.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi Penelitian	40
3.2 Sejarah Singkat Perusahaan.....	40
3.3 Populasi dan Sampel	42
3.3.1 Populasi	42
3.3.2 Sampel.....	42
3.4 Sumber Data.....	42
3.5 Variabel Penelitian	43

3.6 Definisi Operasional Variabel	43
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	44
3.8 Alat Analisis	47
BAB IV ANALISIS DATA	
4.1 Pendahuluan	52
4.2 Analisis Deskriptif.....	53
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir ...	54
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Hak Atas Kendaraan	54
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	55
4.3 Analisis Statistik.....	55
4.3.1 Analisis Indeks Sikap Fishbein	55
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
4.3.2.1 Prosedur Pengujian Hipotesis.....	56
4.3.3 Uji Beda Kruskal-Wallis	62
4.3.3.1 Prosedur Pengujian Hipotesis.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	70
5.2. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Perbedaan Barang dan Jasa	31
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	54
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Hak Atas Kendaraan.....	54
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	55
4.5 Perhitungan Regresi Linier Berganda Terhadap Rata-rata Skor.....	57
4.6 Perhitungan Regresi Linier Berganda	58
4.7 Perhitungan Uji Kruskal-Wallis Terhadap Rata-rata Skor Sikap.....	62
4.8 Perbedaan Sikap Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.9 Perbedaan Sikap Berdasarkan Pendidikan Terakhir	65
4.10 Perbedaan Sikap Berdasarkan Hak Kepemilikan Kendaraan.....	67
4.11 Perbedaan Sikap Berdasarkan Tingkat Pendapatan	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :

- I. Kuisisioner
- II. Validitas dan Reliabilitas
- III. Tabulasi Data Kuisisioner
- IV. Analisis Regresi
- V. Analisis Kruskal-Wallis