

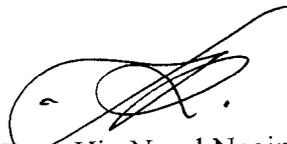
**HALAMAN PENGESAHAN**

**Analisis Pengaruh Kualitas Jasa  
Terhadap Kepuasan Konsumen  
Studi kasus pada Bengkel PT Nasmoco Kaligawe Semarang**

Nama : Muhammad Sunaryadi  
No. Mhs. : 99311386  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Operasional

Jogjakarta, 16 November 2003

Telah Disetujui dan Diterima dengan baik  
oleh Dosen Pembimbing



Dra., Hj., Nurul Ngaini, MM.

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL:

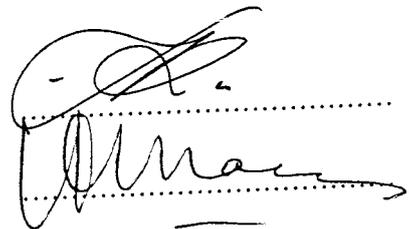
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(STUDI KASUS PT. NASMOCO KALIGAWA SEMARANG)

Disusun Oleh: MUHAMMAD SUNARYADI  
Nomor Mahasiswa: 99311386

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS  
pada tanggal 16 Desember 2003

Penguji/Pemb.Skripsi : DRS. SITI NURUL NGAINI, MM

Penguji : DRS. AL HASIN, MBA



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



H. Suwarsono, MA

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Wr. Wb*

Segala puji hanya terpanjat kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kami, sehingga kami dapat menyelesaikan tugas akhir kami sebagai salah satu syarat kelulusan di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Sholawat serta salam tak lupa tercurahkan kepada junjungan kita semua Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya hingga akhir jaman.

Selama penyusunan skripsi ini kami menyadari sepenuhnya bahwa hasil akhirnya masih jauh dari harapan, namun kami telah berusaha agar tugas akhir ini dapat selesai dengan baik.

Dalam penyusunan hingga selesainya pembuatan skripsi ini kami mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu kami menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. **Bapak Suwarsono, Drs., H., MA** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. **Ibu Nurul Ngaini, Dra., Hj., MM** selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu sabar dan tidak bosan membimbing kami.
3. **Mas Nino** selaku Instruktur Bengkel PT Nasmoco Kaligawe Semarang yang telah mengizinkan kami untuk melakukan penelitian di tempat beliau
4. **Keluargaku tercinta, Ibu, Fajar , Tyas** yang selalu mendorongku, menasehatiku, memotivasi dan mendoakanku.
5. **Enin dan keluarga besarku, keluarga Besar Gatot Tuhirman** yang selalu melimpahkan Doa.

terbaik untuk memberikan kepuasan bagi konsumen pada umumnya dan pelanggan pada khususnya. Hal tersebut tentunya akan menimbulkan persaingan yang cukup ketat antar perusahaan pemberi jasa sehingga mendorong perusahaan untuk meningkatkan pelayanan jasanya. Selain itu, industri jasa pada saat ini merupakan sektor ekonomi yang tumbuh dengan sangat pesat, bukan karena usaha jasa tumbuh dari jenis jasa yang sudah lama ada, tetapi disebabkan pula dengan munculnya jenis jasa baru, sebagai akibat dari tuntutan kompleksitas teknologi. Perusahaan jasa yang juga mengalami persaingan yang cukup ketat adalah perusahaan jasa pemeliharaan dan perbaikan kendaraan bermotor.

Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pemeliharaan dan perbaikan kendaraan bermotor ini adalah Bengkel PT Nasmoco Kaligawe Semarang. Kualitas pelayanan penting bagi Bengkel PT Nasmoco Kaligawe Semarang karena akan berpengaruh pada hubungan antara kepuasan pelanggan dengan kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang. Selain itu, semakin berkembang suatu perusahaan maka peningkatan ke arah kualitas juga diperlukan dan kualitas jasa sangat diperlukan untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan terhadap kepuasan dan agar perusahaan dapat bertahan dalam persaingan dengan perusahaan jasa lainnya. Hal itu disebabkan karena kualitas layanan jasa dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam memberikan kepuasan yang bisa menarik banyak konsumen, yang pada akhirnya nanti dapat menjadi seorang pelanggan. Dan untuk mewujudkan serta mempertahankan kepuasan pelanggan, organisasi jasa harus melakukan empat hal (Fandy Tjiptono, "Prinsip-prinsip TQS", 1997, Penerbit Andi Jogja, hal. 128-129);

3. Untuk mengetahui dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi Bengkel PT Nasmoco Kaligawe Semarang
  - Memberikan sumbangan pemikiran untuk meningkatkan pelayanan dan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan
  - Mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan jasa yang diberikan oleh petugas.
2. Bagi Penulis
  - Melatih dalam menyusun penelitian dan untuk menambah pengetahuan penulis.
  - Mendapatkan pengalaman baru dan tambahan pengetahuan dari dunia praktisi yang sangat berharga untuk dipadukan dengan pengetahuan teoritis yang diperoleh penulis.
  - Memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia , Jogjakarta.
3. Bagi Pihak Lain
  - Merupakan landasan atau bahan informasi untuk penelitian-penelitian di waktu yang akan datang.

membentuk persepsi yang akurat terhadap harapan konsumen kedalam desain standar pelayanan. Dan upaya ini akan efektif hanya bila manajemen memiliki filosofi manajemen, yaitu komitmen dan ketulusan kehendak untuk memberikan layanan yang berkualitas.

➤ **Gaps 3:** tidak memberikan pelayanan berdasar standar pelayanan

Penyebab munculnya gaps 3 adalah karyawan tidak memahami peran yang harus mereka jalani dalam perusahaan, karyawan merasa dalam konflik antara konsumen dan pihak manajemen, teknologi yang tidak memadai, dan salah memilih karyawan.

Tindakan yang perlu dilakukan selain memberikan perhatian pada konsumen, harus pula memberikan perhatian pada karyawannya melalui kegiatan internal marketing dan menciptakan sistem yang didukung oleh teknologi yang memadai.

➤ **Gaps 4:** tidak memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan

Sebab munculnya kesenjangan 4 adalah janji yang terlalu tinggi melebihi kemampuan yang dipunyai, kurangnya koordinasi antara bagian operasi dengan bagian pemasaran, dan perbedaan kebijakan dan prosedur diantara service outlet.

Tindakan yang perlu dilakukan adalah melancarkan arus komunikasi antar bagian dalam perusahaan dan kesemuanya harus memiliki komunikasi sehingga pelayanan yang diberikan konsisten

### 2.2.3.1. Pengertian Perilaku Konsumen

Bila berbicara tentang perilaku konsumen maka tidak luput dari kegiatan manusia itu sendiri. Perilaku konsumen akan selalu berubah-ubah sesuai dengan pengaruh sosial, budaya yang semakin luas, latar belakang sosial yang semakin berbeda-beda.

Menurut James F. Engel, David T. Kollat dan Roger D. Blackwell pengertian perilaku pelanggan adalah:

“ Perilaku pelanggan adalah kegiatan individu-individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan menggunakan barang-barang dan jasa-jasa termasuk di dalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut. “

Dari definisi di atas maka ruang lingkup perilaku konsumen bukan hanya terbatas pada bagaimana cara konsumen mendapatkan dan menggunakan barang dan jasa, tapi menyangkut faktor-faktor yang mempengaruhi mengapa konsumen melakukan pembelian dan mempunyai keputusan tertentu yang mencerminkan usaha konsumen untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan dan keinginannya. Jadi perilaku konsumen tidak hanya mengamati kegiatan-kegiatan yang tampak jelas dan mudah diamati saja, melainkan meliputi proses-proses yang tidak dapat atau sulit diamati.

Dari uraian diatas terdapat beberapa teori tentang perilaku konsumen, yaitu antara lain :

- Kepala bengkel : 1 orang
- Instruktur : 1 orang
- Service : 4 orang
- Leader group : 3 orang
- Mekanik : 15 orang

Sedangkan jumlah karyawan bengkel body paint keseluruhan termasuk dengan kepala Bengkel di Bengkel PT Nasmoco Kaligawe, dengan perincian sebagai berikut:

- Kepala bengkel : 1 orang
- Asisten kepala bengkel : 2 orang
- Instruktur : 1 orang
- Service advisor : 2 orang
- Leader group : 4 orang
- Inspector : 1 orang
- Teknisi perbaikan body : 16 orang
- Teknisi pengecatan : 16 orang
- Teknisi pewarnaan : 2 orang
- Administrasi : 4 orang

### **3.1.8.2. Kriteria Khusus Mekanik**

Untuk mekanik yang bekerja di Bengkel PT Nasmoco Kaligawe, ada kriteria yang harus dipenuhi, yaitu tingkat pendidikannya pada saat baru masuk minimal merupakan lulusan Sekolah Teknik Mesin (STM). Setelah lulus beberapa tahapan dilanjutkan training yang diadakan oleh Toyota Astra Indonesia pusat.

menunjukkan bahwa pria lebih sering menggunakan jasa pelayanan perbaikan kendaraan dibandingkan dengan wanita, hal ini disebabkan karena pria lebih mengetahui dan memperhatikan mengenai keadaan kendaraannya.

#### 4.1.2 Usia

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan**  
**Tingkatan Usia**

<b>Tingkat Usia</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Prosentase</b>
17 – 30	26	26%
31 – 40	27	27%
41 – 50	23	23%
> 51	24	24%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Dari tabel di atas maka dapat dilihat bahwa konsumen pengguna jasa pada Bengkel Bengkel PT Nasmoco Kaligawe Semarang kebanyakan berusia antara 31-40 tahun dengan prosentase sebesar 27 %, sedangkan untuk urutan kedua adalah konsumen yang berusia antara 17-30 tahun dengan prosentase sebesar 26 %, untuk konsumen yang berusia >51 tahun prosentasenya 24% dan untuk usia dibawah 41-50 tahun hanya 23%. Hal ini menunjukkan bahwa yang memiliki mobil merupakan orang-orang yang telah mapan.