

KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS PELAYANAN

BENGKEL AHAS 1568 FAMILY MOTOR

WONOSOBO

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 : Agung Nugroho
No Mahasiswa : 02311181
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2006**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan 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. Dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 2006

Penulis,

(Agung Nugroho)

KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS PELAYANAN

BENGKEL AHAS 1568 FAMILY MOTOR

WONOSOBO

Nama : Agung Nugroho
No Mahasiswa : 02311181
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta,.....

Telah disetujui dan disahkan oleh
Dosen pembimbing,



Dra. Sri Hardjanti, MM.

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Bengkel Ahas 1568
Family Motor Wonosobo**

Disusun Oleh: AGUNG NUGROHO
Nomor mahasiswa: 02311181

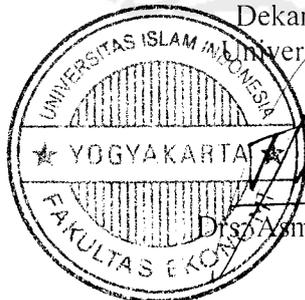
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 10 Agustus 2006

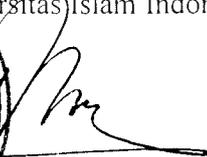
Penguji/Pemb. Skripsi: Dra. Sri Hardjanti, MM

Penguji : Drs. Sumadi, M.Si



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



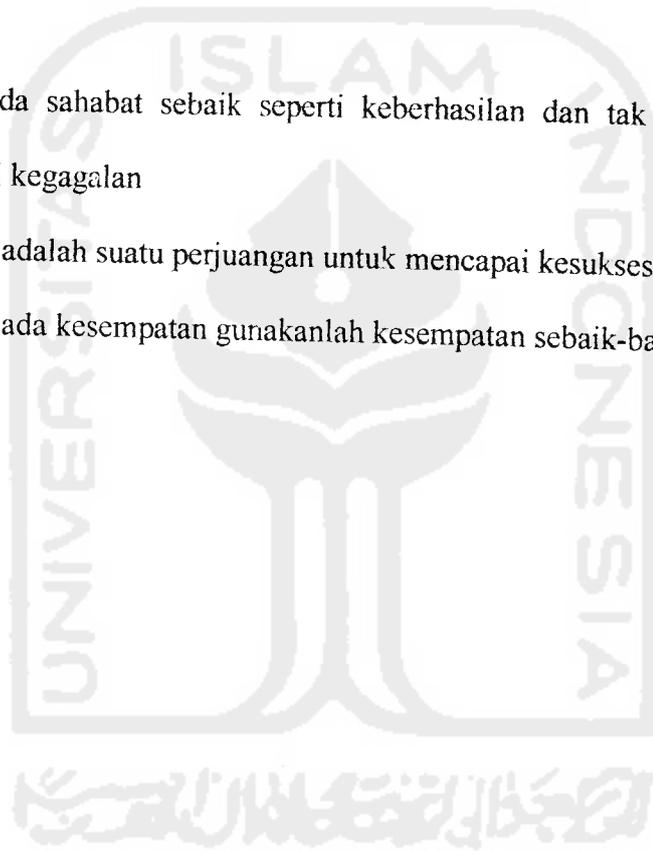

Drs. Asmai Ishak, M.Bus, Ph.D

MOTTO

Beramallah untuk duniamu seakan-akan kamu akan hidup selarna-lamanya dan beramallah untuk akheratmu seakan-akan kamu akan mati esok hari.

(Al-Hadist)

- ❖ Tak ada sahabat sebaik seperti keberhasilan dan tak ada sahabat sejahat seperti kegagalan
- ❖ Hidup adalah suatu perjuangan untuk mencapai kesuksesan
- ❖ Selagi ada kesempatan gunakanlah kesempatan sebaik-baiknya



PERSEMBAHAN

Dengan rasa cinta skripsi ini kupersembahkan teruntuk :

- ❖ Bapakku (Sularno) dan Ibuku (Mardiana Rahayu) tercinta yang telah rela dengan tulus ikhlas memberi nasehat, dorongan dan doa yang sangat berharga.
- ❖ Adikku tercinta Ghusniar Nur Lely
- ❖ Yang kusayangi Lia Oktafia
- ❖ Teman-teman sekotrakan : Areef, Candra, Widodo, Didit, Widhi.
- ❖ Teman-temanku : Iwan JP, Top-x, (Thanks for all)
- ❖ Teman-teman seperjuangan di Fakultas Ekonomi UII kelas C Angkatan “02”
- ❖ Teman-teman KKN Reguler-2 angkatan 31 (Indri, Eko, Ani, Rishe, Fitri, Ridho)

ABSTRAKSI

Bengkel merupakan satu jenis usaha yang bergerak dibidang jasa dan berorientasi pada pelanggan dalam menjalankan usahanya. Kepuasan pelanggan merupakan pokok bahasan yang selalu menjadi perhatian dari para pemilik Bengkel. Berbagai penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan untuk dapat lebih memahami apa yang diinginkan oleh pelanggan.

Penelitian yang dilakukan inipun mengenai kepuasan pelanggan. Skripsi ini mengambil judul “Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Bengkel Ahas 1568 Family Motor”. Penelitian ini mengambil sample para pelanggan yang menservicekan kendaraannya di Bengkel Ahas 1568 Family Motor Wonosobo.

Pengukuran mengenai kepuasan pelanggan menggunakan Analisis Importance Performance Analisis yang membandingkan antara skor kinerja dengan skor harapan yang dimana semakin tinggi tingkat kesesuaian maka semakin besar pula kepuasan pelanggan.

Untuk menentukan Dimensi kualitas apa yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan dilakukan pengukuran menggunakan Analisis Diagram Kartesius yang dimana Diagram Kartesius tersebut terbagi atas empat bagian. Analisis ini juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi langkah-langkah perbaikan melalui peningkatan pelayanan pada jasa tersebut. Hasil pengujian menunjukkan bahwa konsumen belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bengkel Ahas 1568 Family Motor Wonosobo dan Dimensi yang harus diprioritaskan peningkatannya adalah pada dimensi Reliability dan Responsiveness.

KATA PENGANTAR

Assalamu`alaikum Wr.Wb

Dengan mengucapkan rasa syukur dan Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Bengkel Ahas 1568 Family Motor Wenosobo” guna memenuhi syarat dalam rangka meraih gelar Sarjana Ekonomi Program studi Manajemen di Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Penulis menyadari tanpa adanya bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, mungkin penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankanlah penulis pada kesempatan ini mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada :

1. Bapak Drs. Asmai Ishak, M. Bus., Ph. D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Dr. Zaenal Arifin, M. Si. selaku ketua jurusan manajemen. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

3. Ibu Dra. Sri Hardjanti, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan menyarankan guna terselesainya penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Pengampu mata kuliah yang telah banyak memberikan ilmu serta pengetahuannya sehingga banyak membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak Muhammad Fadhil Selaku direksi dari Bengkel Ahas 1568 Family Motor Wonosobo yang telah memberikan data dan informasi dalam penulisan skripsi.
6. Bapak dan Ibu yang telah membantu penulis dalam memberikan bantuan baik materiil maupun spirituil serta dorongan dan semangatnya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Adikku tercinta Ghusniar Nur Lely yang selalu bisa buat mas bahagia.
8. Lia Oktafia yang selalu pengertian dalam memberikan dorongan, dukungan, kasih sayang,
9. Teman-teman kontrakanku: yang telah memberikan dorongan dan semangat kepada penulis.
10. Teman-temanku di kelas C Fakultas Ekonomi Manajemen 2002
11. Teman-teman KKN-ku Reguler-2 angkatan 31 (Indri, Eko, Ani, Rische, Fitri, Ridho)
12. Tiger silverku yang telah setia mengantar penulis kemana-mana.

13. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak kekurangan untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan sarannya yang bersifat membangun untuk perbaikan dimasa yang akan datang dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkannya.
Wassalamu'alaikum warohmatullahi wabarakatuh.

Yogyakarta,

Penulis

(Agung Nugroho)

