# PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL INDRAPURA MOTOR PALEMBANG


Skripsi Oleh :

RACHMAD AL HANAFIE

01091001051

MANAJEMEN


*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih*

*Gelar Sarjana Ekonomi*


KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2013

S
658.8307
Rac
P
2013

Record : 22205
Reg : 22669.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
UPT PERPUSTAKAAN

# PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL INDRAPURA MOTOR PALEMBANG

**Skripsi Oleh :**

**RACHMAD AL HANAFIE**

**01091001051**

**MANAJEMEN**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih*

*Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2013**

**LEMBAR PERSETUJUAN KOMPREHENSIF**

**JUDUL SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL INDRAPURA MOTOR PALEMBANG**

Disusun oleh :

| | |
|---|---|
| Nama Mahasiswa | : Rachmad Al Hanafie |
| NIM | : 01091001051 |
| Fakultas | : Ekonomi |
| Jurusan | : Manajemen |
| Bidang Kajian / Konsentrasi | : Manajemen Pemasaran |

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Tanggal 20 Mei 2013 Ketua : _____

Dra. Hj. Suhartini Karim, M.M

NIP. 195210201981103200 2

Tanggal 15 Mei 2013 Anggota : _____

Hj. Nofiafaty, SE, M.M

NIP. 196911081994012001

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**JUDUL SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL INDRAPURA MOTOR PALEMBANG**

Disusun oleh :

| | |
|---|---|
| Nama Mahasiswa | : Rachmad Al Hanafie |
| Nim | : 01091001051 |
| Fakultas | : Ekonomi |
| Jurusan | : Manajemen |
| Bidang Kajian/Konsentrasi | : Manajemen Pemasaran |

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 20 Juni 2013 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Inderalaya, 20 Juni 2013

| Ketua, | Anggota, | Anggota, |
|---|---|---|
| Dra.Hj. Suhartini Karim, M.M | Hj. Nofiawaty, S.E, M.M | Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M |
| NIP. 195210201981103200 2 | NIP. 196911081994012001 | NIP. 195610701198503100 3 |

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Mohamad Adam, S.E, M.E
NIP. 196706241994021002

## SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

| | |
|---|---|
| Nama | : Rachmad Al Hanafie |
| NIM | : 01091001051 |
| Jurusan | : Manajemen |
| Bidang Kajian | : ManajemenPemasaran |
| Fakultas | : Ekonomi |

Menyatatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi saya yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL INDRAPURA MOTOR PALEMBANG**

Pembimbing :

| | |
|---|---|
| Ketua | : Dra.Hj. Suhartini Karim, M.M |
| Anggota | : Hj. Nofiawaty, S.E, M.M |
| Tanggal Ujian | : 20 Juni 2013 |

Adalah benar hasil karya Saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan Saya ini tidak benar dikemudian hari, Saya bersedia dicabut predikat kelulusan dangelar kesarjanaan.

Inderalaya, 20 Juni 2013

Pembuat pernyataan,

METERAI TEMPEL

81A88ABF574928374

ENAM RIBU RUPIAH

6000 DJP

Rachmad Al Hanafie

NIM. 01091001051

## RIWAYAT HIDUP

| | |
|---|---|
| **Nama Mahasiswa** | **: Rachmad Al Hanafie** |
| **Jenis Kelamin** | **: Laki-laki** |
| **Tempat/Tanggal Lahir** | **: Palembang / 19 Januari 1992** |
| **Agama** | **: Islam** |
| **Alamat Rumah** | **: Jl. Torpedo Komp. YPP No.93 RT.09 RW.03 Sekip Ujung Palembang** |
| **Alamat Email** | **: rachmad_al_h@yahoo.co.id** |

**Pendidikan Formal :**

| | |
|---|---|
| **Sekolah Dasar** | **: SD. N 230 Palembang** |
| **SMP** | **: SMP. N 10 Palembang** |
| **SMA** | **: SMA. N 6 Palembang** |

NO ROAD,

NO PROBLEM (JIP)

Ku Persembahkan untuk :

- Papa dan Mama
- Saudara - Saudaraku
- Sahabat - sahabatku
- Almamaterku, Angkatan 2009

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan ALLAH SWT karena berkat kemurahan-Nya maka penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini dengan judul **"Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Indrapura Motor Palembang"** ini dapat berjalan dengan lancar dan tepat waktu.

Dalam penulisan laporan skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak terdapat kekurangan. Meskipun demikian penulis berharap penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang lain dan menjadi suatu pelajaran di masa yang akan datang. Semua pembahasan yang disajikan dalam penulisan laporan skripsi ini merupakan hasil usaha yang maksimal dari penulis untuk menyajikan hasil yang terbaik.

Penulisan laporan skripsi ini pun tidak akan selesai tanpa dukungan dari mereka yang memberi masukan dan nasehat-nasehat yang begitu besar dan berarti. Untuk itu tiada kata yang dapat terucap selain ucapan terima kasih banyak kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwah M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Mohamad Adam, ME Selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya.

3. Bapak Welly Nailis, SE, MM Selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Dra. Hj. Suhartini Karim, M.M dan Ibu Hj. Nofiafaty, SE, M.M Selaku Dosen pembimbing yang telah membantu penulis dalam memberikan bahan referensi untuk penyusunan skripsi dan membimbing penulis mulai dari awal sampai selesainya skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah membekali penulis dengan Ilmu dan Pengetahuan selama masa perkuliahan.
6. Seluruh Staf Akademik, Staf Jurusan Manajemen, Staf Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
7. Bapak Sam Ramadhon Selaku Kepala dari Bengkel Indrapura Motor Palembangbeserta seluruh staff dan karyawan yag telah membantu penulis dalam hal mengumpulkan data – data yang penulis butuhkan dalam penulisan skripsi ini.
8. Kedua Orang tua ku tercinta Bapak Kamel, SH dan Ibu dra. Elly Indrayati beserta ke tiga saudaraku Ridho Al Farabi, Rifki Al Kausar, Restika Alawiyah dan seluruh keluarga yang selalu memberi doa, semangat dan dukungan baik secara moril maupun materil
9. Kepada Sahabat – Sahabat Ku tercinta Septiani Wulandary, Rita, Ratna, Dony, Harry, Heru, Syahrial, Opin, King, Ananda Nendri, yang telah memberikan kontribusi yang sangat berarti bagi penulis selama menempuh kuliah dan dalam penyelesaian skripsi ini

10. Kepada Adik – Adik Tingkat Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya angkatan 2010 – 2012 dan seluruh staf IKAMMA (Ikatan Mahasiswa Manajemen) yang telah membantu penulis dalam doa, dan dukungannya pada penyelesaian skripsi

Akhirnya Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkannya dan Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala amal kebaikan kepada semua pihak yang telah banyak membantu, memberikan semangat dan motivasi serta doa kepada penulis dalam menyelesaikan laporan skripsi ini, amin ya robbal'alamin.

Palembang, Mei 2013

Penulis

UPT PERP... UNIVERSI... ...AYA
NO. DAFTAR 131312
TANGGAL : 03 JUL 2013

# DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN KOMPREHENSIF ..... i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI ..... ii
PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH ..... iii
HALAMAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP ..... iv
KATA PENGANTAR ..... v
DAFTAR ISI ..... viii
DAFTAR TABEL ..... xi
DAFTAR GAMBAR ..... xiii
DAFTAR LAMPIRAN ..... xiv
ABSTRAK ..... xv
ABSTRACT ..... xvi

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang Masalah ..... 1
1.2. Perumusan Masalah ..... 7
1.3. Tujuan Penelitian ..... 7
1.4. Manfaat Penelitian ..... 7
1.5. Sistematika Penulisan ..... 8

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1. Landasan Teori ..... 10
2.1.1. Pengertian Jasa ..... 10
2.1.2. Sifat dan Karakteristik Jasa ..... 11
2.1.3. Pengertian Kualitas ..... 12
2.1.4. Kualitas Layanan ..... 13
2.1.5. Pengertian Kepuasan Konsumen ..... 15

2.2. Penelitian Sebelumnya ..... 17

2.3. Kerangka Pemikiran ..... 29

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1. Ruang Lingkup Penelitian ..... 31

3.2. Rancangan Penelitian ..... 31

3.3. Sumber Data, Jenis Data, dan Teknik Pengumpulan Data ..... 32

3.3.1. Sumber Data ..... 32

3.3.2. Jenis Data ..... 32

3.3.3. Metode pengumpulan data ..... 33

3.4. Populasi dan Sampel ..... 33

3.5. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel ..... 35

3.5.1. Definisi Operasional ..... 35

3.5.2. Pengukuran Variabel Penelitian ..... 40

3.6. Teknik Analisis ..... 41

3.6.1. Statistik Deskriptif ..... 41

3.6.2. UjiValiditas dan Uji Reliabilitas ..... 42

3.6.3. Alat Analisis Data. ..... 43

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Uji Instrumen penelitian ..... 46

4.1.1. Uji Validitas ..... 46

4.1.2. Uji Reliabilitas ..... 49

4.2. Analisis Frekuensi ..... 50

4.2.1. Profil dan Perilaku Responden ..... 50

4.2.2. Penilaian Responden ..... 57

4.3. Analisis Deskriptif ..... 63

4.4. Analisis Linear Berganda ..... 66

4.5. Pembahasan Hasil Penelitian Secara Keseluruhan ..... 72

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan ..... 73

5.2. Saran ..... 74

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL


Tabel 1.1. Konsumen Indrapura Motor Palembang 2009-2011 ..... 5

Tabel 2.1. Penelitian Sebelumnya ..... 29

Tabel 3.1. Rumus Slovin ..... 34

Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel ..... 35

Tabel 3.3. Skala Likert ..... 41

Tabel 4.1.1.1 Hasil Uji Validitas ..... 47

Tabel 4.1.1.2 Hasil Uji Realibilitas ..... 50

Tabel 4.2.1.1 Sepeda Motor Yamaha yang Digunakan ..... 51

Tabel 4.2.1.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 52

Tabel 4.2.1.3 Profil Responden Berdasarkan Usia ..... 52

Tabel 4.2.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan ..... 53

Tabel 4.2.1.5 Profil Responden Berdasarkan Alasan Memilih ..... 54

Tabel 4.2.1.6 Profil Responden Berdasarkan Saran ..... 54

Tabel 4.2.1.7 Profil Responden Berdasarkan Mengenal Yamaha ..... 55

Tabel 4.2.1.8 Profil Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Yamaha. 56

Tabel 4.2.1.9 Profil Responden Berdasarkan Tetap Menggunakan Yamaha 57

Tabel 4.2.2.1 Penilaian Responden Untuk Bukti Langsung (*tangible*) ..... 58

Tabel 4.2.2.2 Penilaian Responden Untuk Kehandalan (*reliability*) ..... 59

Tabel 4.2.2.3 Penilaian Responden Untuk Daya Tanggap (*responsiveness*) ... 60

Tabel 4.2.2.4 Penilaian Responden Untuk Jaminan (*assurance*) ..... 61

Tabel 4.2.2.5 Penilaian Responden Untuk Perhatian (*emphaty*) ..... 61

Tabel 4.2.2.6 Penilaian Responden Untuk Kepuasan Konsumen ..... 62

Tabel 4.3.1 Hasil Uji Deskriptif ..... 63

Tabel 4.4.1 Variables Entered/Removed ..... 67

Tabel 4.4.2 Hasil Uji Signifikan Simultan ..... 68

Tabel 4.4.3 Hasil Uji Signifikan Parsial ..... 69

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian.....29

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. KuesionerPenelitian

Lampiran 2. Uji Instrumen Penelitian

Lampiran 3. Output Penelitian SPSS

Lampiran 4. Lembar Konsultasi

# ABSTRAK

## PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL INDRAPURA MOTOR PALEMBANG

**Oleh :**

Rachmad Al Hanafie

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen baik secara simultan maupun parsial pada Bengkel Indrapura Motor dan untuk mengidentifikasi variabel Kualitas Layanan manakah yang dominan mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada Bengkel Indrapura Motor, sehingga dapat diketahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel Indrapura Motor Palembang. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model regresi berganda. Melalui uji F dapat diketahui secara simultan bahwa variabel independen yaitu Berwujud, Jaminan dan Kepastian, dan Empati secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Konsumen. Melalui Uji t dapat diketahui secara parsial variabel Berwujud, Jaminan dan Kepastian, dan Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Bengkel Indrapura Motor Palembang, maka dapat disimpulkan bahwa pada analisis regresi berganda variabel Berwujud, Jaminan dan Kepastian, dan Empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Konsumen.

**Kata Kunci : Kualitas Layanan ,Bengkel Indrapura Motor Palembang, Kepuasan Konsumen.**

Ketua,

Dra.Hj. Suhartini Karim, M.M

NIP. 195210201981103200 2

Anggota,

Hj. Nofiawaty, S.E, M.M

NIP. 196911081994012001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Mohamad Adam, M.E

NIP. 196706241994021002

## *ABSTRACT*

### *THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION AT INDRAPURA MOTOR WORKSHOP PALEMBANG*

***By :***

***Rachmad Al Hanafie ; Dra.Hj. Suhartini Karim, M.M ; Hj. Nofiawaty, S.E, M.M***

*This research aims to know how much the influence of Service Quality variables to Customer Satisfaction as simultaneously and partially on Indrapura Motor Workshop and to identify of Service Quality variables which have dominant influence to Customer Satisfaction at Indrapura Motor Workshop Palembang, so it can be know the influence of Service Quality to Customer Satisfaction in Indrapura Motor workshop Palembang. Analisys Technique used in this research is multiple regression model analys. Through F test can be known simultaneously that the independent variables are Tangible, Assurance, and Empathy have a significant influence for dependent variable of Customer Satisfaction. Through t test can be known partially that Tangible, Assurance, and Empathy variables have positive and significant influence to Customer Satisfaction Indrapura Motor Workshop Palembang, it can be concluded the multiple regression analysis that Tangible, Assurance, and Empathy variables have significant influence to Customer Satisfaction.*



***Key Words : Service Quality, Indrapura Motor Workshop Palembang, Customer Satisfaction***


*Tuthorsip thesis I,*

Dra.Hj. Suhartini Karim, M.M

NIP. 195210201981103200 2

*Tuthorsip thesis II,*

Hj. Nofiawaty, S.E, M.M

NIP. 196911081994012001

*Knowing as,*

*Chairman of Management Department*

Dr. Mohamad Adam, S.E, M.E

NIP. 196706241994021002

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Industri otomotif di Indonesia berkembang sangat pesat. Hal ini tentunya menjadi daya tarik sendiri bagi para pelaku bisnis otomotif di dunia. Mobilitas penduduk Indonesia yang tinggi menjadi salah satu faktor begitu cepatnya industri otomotif ini berkembang.

Kendaraan bermotor pun menjadi kebutuhan yang vital bagi masyarakat Indonesia. Sudah seperti suatu kebutuhan yang tidak bisa lepas dari kehidupan sehari-hari. Setiap tahun jumlah kepemilikan kendaraan semakin bertambah. Salah satu penyebab semakin bertambahnya jumlah kendaraan bermotor karena adanya kemudahan proses dalam kepemilikan kendaraan bermotor. Sehingga pertumbuhan dunia otomotif semakin maju.

Kemajuan dunia otomotif di Indonesia, tidak lepas dari peranan masyarakat Indonesia yang senantiasa terbuka dengan hal-hal baru. Setiap tahun bahkan setiap bulan, selalu ada saja produk terbaru dengan inovasi-inovasi yang lebih modern dan canggih dari berbagai produsen kendaraan bermotor. Produsen harus memproduksi kendaraan yang dibutuhkan dan diinginkan masyarakat sebagai konsumen. Inovasi-inovasi yang diberikan seperti konsumsi bahan bakar yang irit, tahan lama, serta peningkatan tingkat kenyamanan dan keamanan dari

kendaraan itu sendiri. Seperti halnya sepeda motor yang selalu berinovasi sesuai dengan kemajuan teknologi.

Sepeda motor merupakan bagian dari Industri otomotif di Indonesia. Industri sepeda motor sebagai industri manufaktur mengalami pertumbuhan cukup pesat sampai sekarang. Bagi masyarakat sepeda motor masih menjadi alat transportasi yang murah dan mudah baik di perkotaan maupun pedesaan. Hal ini tidak terlepas dari sistem transportasi massal yang belum begitu berkembang.

Dalam industri otomotif terjadi persaingan yang sangat ketat, untuk itu para produsen kendaraan bermotor khususnya sepeda motor berusaha untuk memproduksi sepeda motor yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan dari konsumen serta mempunyai nilai tambah dan berkualitas tinggi. Kegiatan bisnis industri otomotif juga tidak hanya sekedar memproduksi kendaraan bermotor, tetapi juga memberikan pelayanan kepada para konsumen melalui bengkel berupa layanan perawatan dan perbaikan kendaraan bermotor.

Pelayanan jasa bengkel yang diberikan oleh perusahaan harus sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen. Perusahaan juga harus terus mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Pelayanan yang diberikan bertujuan untuk untuk menciptakan kepuasan bagi para konsumen.

Usaha bengkel motor memang menjanjikan, mengingat pengguna sepeda motor semakin banyak jumlahnya. Hal ini terbukti dari meningkatnya produksi sepeda motor pertahun. Lalu di antara bengkel motor umum yang menerima servis mesin berbagi merek maupun modifikasi, bengkel kemitraan yang menjalin kerja sama dengan pihak ATPM (Agen Tunggal Pemegang Merek), dan bengkel. Oleh

karena itu toko dan bengkel motor selalu membuat terobosan tersendiri, Jumlah bengkel kemitraan memang kalah banyak, mengingat bengkel umum lebih gampang persyaratannya dan lebih mudah pendiriannya. Prospeknya akan tetap bagus karena penjualan motor juga meningkat tiap tahunnya, hingga keberadaan bengkel resmi pun amat diperlukan (http://www.radar-karawang.com).

Kualitas jasa yang baik dalam memberikan pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan konsumen. Kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh satu faktor seperti kemampuan karyawan ketika menghadapi pelanggan, akan tetapi lebih penting lagi bagaimana perusahaan dengan segala sumber daya yang dimilikinya dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Selanjutnya kepuasan pelanggan akan muncul apabila sesuatu yang mereka harapkan dari layanan jasa tertentu terpenuhi. Dengan kata lain, antara harapan dengan layanan yang mereka rasakan tidak berbeda sama sekali (Zoel Dhan, 2011). Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh konsumen mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Buchari Alma, 2004).

Salah satu produsen sepeda motor terkemuka di Indonesia adalah Yamaha. Produsen sepeda motor asal Negara Jepang yang telah lama bermain di pasar sepeda motor Indonesia menjadi semakin dikenal di kalangan masyarakat. Yamaha sebagai produsen sepeda motor selain memproduksi produk yang baik dan handal juga harus memberikan pelayanan yang baik untuk menciptakan

kepuasan konsumen, oleh karena itu Yamaha selalu meningkatkan kualitas tidak hanya pada produk sepeda motornya tetapi juga pelayanannya terhadap konsumen.

Kepuasan yang diterima oleh konsumen terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Yamaha secara otomatis akan menciptakan konsumen yang memiliki loyalitas yang tinggi.

Salah satu bentuk pelayanan Yamaha kepada para konsumen yaitu pelayanan yang diberikan pada bengkel resmi. Pelayanan yang diberikan melalui bengkel resmi ini merupakan wujud tanggung jawab dan apresiasi Yamaha terhadap para konsumen. Melalui bengkel resminya, Yamaha bertanggung jawab atas semua keluhan konsumen terhadap masalah yang terjadi pada sepeda motor yang mereka miliki. Pelayanan ini merupakan suatu hal yang sangat berpengaruh terhadap konsumen Yamaha di Indonesia.

Yamaha menunjuk para ATPM (Agen Tunggal Pemegang Merk) di daerah untuk membuat bengkel yang melayani para konsumen pemakai sepeda motor Yamaha. Untuk daerah Sumatera Selatan ATPM yang ditunjuk adalah PT. Thamrin Brothers

PT. Thamrin Brothers mendirikan unit usaha bengkel di seluruh daerah di Sematera Selatan. Salah satu dari unit usaha ini ialah Indrapura Motor yang terletak di Jl. K.S Tubun, Lapangan Hatta Palembang. Indrapura Motor ini sendiri merupakan unit usaha PT. Thamrin Brothers berupa bengkel yang khusus memberikan pelayanan perbaikan dan perawatan kepada para konsumen sepeda motor Yamaha di kota Palembang. Pelayanan yang diberikan bengkel kepada para

UNIVERSITAS SRIWIJAYA
UPT PERPUSTAKAAN

konsumen ialah dengan cara menyediakan peralatan yang lengkap, mekanik yang mempunyai pengetahuan yang baik mengenai permasalahan konsumen, fasilitas bengkel yang lengkap, ruang tunggu yang nyaman, dan karyawan yang ramah.

Jumlah konsumen sepeda motor Yamaha yang melakukan perawatan dan perbaikan sepeda motor di Indrapura Motor Palembang pada tahun 2009-2011 dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut ini.`

**Tabel 1.1**

**Konsumen Indrapura Motor Palembang 2009-2011**

| No. | Tahun | Jumlah |
|---|---|---|
| 1 | 2009 | 6567 |
| 2 | 2010 | 7345 |
| 3 | 2011 | 8348 |
| **Total** | | 22260 |

**Sumber : Indrapura Motor Palembang**

Berdasarkan tebel 1.1 diatas terlihat bahwa tiga tahun terakhir mulai dari tahun 2009-2011 berturut-turut mengalami peningkatan. Pada tahun 2009 jumlah konsumen yang melakukan perawatan dan perbaikan sepeda motor di Indrapura Motor Palembang yaitu sebesar 6567, sedangkan pada tahun 2010 naik sebesar 11,8% menjadi 7345, dan pada tahun 2011 naik lagi sebesar 13,6% menjadi 8348.

Semakin meningkatnya jumlah konsumen yang menggunakan jasa pelayanan bengkel Indrapura Motor 3 tahun terakhir, membuat PT. Thamrin

Brothers harus melakukan usaha-usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Kualitas layanan tersebut terlihat dari 5 dimensi SERVQUAL (service Quality). Dimana 5 dimensi tersebut pertama ialah berwujud (*tangible*), dimana kemampuan perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan fisik perusahaan yang dapat menjadi bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik bengkel, gedung, perlengkapan, dan peralatan yang digunakan di bengkel, serta penampilan karyawan dan mekanik. Kedua yaitu keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan bengkel untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secarabaik dan ramah. Ketiga yaitu, ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan dari karyawan kepada para konsumen dengan cepat (responsif) dan tepat, dengan penyampaian informasi yang jelas, serta tidak membuat konsumen menunggu terlalu lama. Keempat yaitu, Jaminan dan kepastian (*assurance*)yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai dan mekanik bengkel untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada bengkel. Kelima yaitu, Empati (*emphaty*) dimana baik karyawan maupun mekanik harus mampu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami kebutuhan konsumen.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul " ***"Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Indrapura Motor Palembang".***

## 1.2. Perumusan Masalah

1. Seberapa besar pengaruh pelayanan yang diberikan Bengkel Indrapura Motor terhadap kepuasan konsumen baik secara simultan maupun parsial?
2. Variabel kualitas layanan manakah yang dominan mempengaruhi kepuasan konsumen ?

## 1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen baik secara simultan maupun parsial pada Bengkel Indrapura Motor.
2. Untuk mengidentifikasi variabel kualitas layanan manakah yang dominan mempengaruhi kepuasan konsumen pada Bengkel Indrapura Motor.

## 1.4. Manfaat Penelitian

**1. Praktis**

Bagi perusahaan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan saran atau masukan informasi kepada perusahaan dalam mengevaluasi dari kualitas pelayanan bengkel Indrapura Motor dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen.

**2. Teoritis**

1. Bagi Peneliti

   Penelitian ini diharapkan agar penulis dapat menerapkan disiplin ilmu yang telah dipelajari selama ini. Selain itu, diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang pemberian pelayanan yang diterapkan langsung di dalam perusahaan.

2. Bagi pihak lain

   Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi atau kajian bagi penelitian-penelitian selanjutnya, serta mampu memperbaiki dan menyempurnakan kekurangan dalam penelitian ini.

## 1.5. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab 1 : Pendahuluan

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab 2 : Tinjauan Pustaka

Pada bab dua ini dijelaskan mengenai landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, penelitian terdahulu, kerangka penelitian, dan hipotesis.

Bab 3 : Metode Penelitian.

Pada bab ini dijelaskan mengenai ruang lingkup penelitian, rancangan penelitian, sumber data, cara penentuan sampel, definisi operasionaldan pengukuran variabel, dan tekhnik analisis data yang dipakai dalam penelitian.

Bab 4 : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini diuraikan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

Bab 5 : Penutup

Pada bab terakhir ini merupakan kesimpulan yang diperoleh dari seluruh penelitian dan juga saran-saran yang direkomendasikan oleh peneliti kepada perusahaan.

## Daftar Pustaka


Alma, Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung : Penerbit ALFABET.

Kotler, Philip & Gary Armstong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran,* Edisi duabelas. Indonesia : Penerbit PT. Gelora Aksara Pratama.

Lovelock, Christopher, Wirtz, Jochen, Keh, Hean Tat. 2002. *Service Marketing in Asia*, Prentice Hall International Editions.

Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa,* Edisi Dua, Penerbit Salemba Empat.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung : Penerbit Alfabeta.

Mulyanto, Edy & Dra. Hj. Yoestini, M.Si. 2011. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Ajisaka Motor Kudus". *Jurnal,* Universitas Dipenogoro, Semarang. Diakses pada tanggal 13 Desember 2012 dari http://eprints.undip.ac.id/28644/1/Jurnal_Kualitas_Pelayanan.pdf

Dwi Saputra, Anggaena & Andy Kridasusila, SE, MM. 2011. "Analisis Persepsi Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Ahass Wali Motor Cabang Demak Jawa Tengah)". *Jurnal,* Universitas Semarang, Semarang. Diakses pada tanggal 13 Desember 2012 dari http://journal.usm.ac.id/elibs/USM_a546Jurnal%2067-81.pdf

Purwanti, Indah. "Analisis Kepuasan Pada Pengguna Jasa Layanan Bengkel PT. Tunas Ridean, Tbk. ". *Jurnal,* Universitas Gunadarma, Jakarta. Diakses pada tanggal 19 Desember 2012 dari http://eprints.undip.ac.id/28644/1/Jurnal_Kualitas_Pelayanan.pdf

Van. R.A.J Es. 2012. *The Relationship between Service Quality and Customer Loyalty, and its Influence on Business Model Design A study in the Dutch Automotive Industry.* Thesis, Universiteit Twente. diakses pada tanggal 3 Maret 2012 dari *http://essay.utwente.nl/62107/1/MSc_RAJ_van_Es.pdf*

Dhan, Zoel. 2011. *Definisi Kualitas Pelayanan Dan Pengukuran Kualitas Pelayanan.* Artikel, diakses pada tanggal 3 Maret 2012 dari *zoeldhan-informatika.blogspot.com/*

Dhan, Zoel. 2011. *Apakah Kualitas Pelanggan.* Artikel, diakses pada 20 maret 2013 dari (www.marketing.co.id)

Fransiska, Sonia Maria. 2012. Teori Tentang pelayanan. Artikel, diakses pada 20 maret 2013 dari http://soniamariafransiskayahoo.blogspot.com/2012/11/teori-tentang-pelayanan terhadap_2111.html 2012

Hasibuan, Ibnu Hasan. Pengertian Kepuasan Konsumen. Artikel. Diakses pada 20 maret 2013 dari http://ibnuhasanhasibuan.wordpress.com/pengertian-kepuasan-konsumen/

http://carapedia.com/pengertian_definisi_kualitas_info2137.html pada 20 maret 2013

Kurnia, Ahmad . "Teknik Sampling". *Artikel.* Diakses pada tanggal 19 Desember 2012 dari http://skripsimahasiswa.blogspot.com/2010/10/teknik-sampling.html

Misbach, Muzamil. 2011. Pengertian Kualitas Layanan. Artikel. Diakses pada 20 maret 2013 dari *http://economicsjurnal.blogspot.com/2011/12/pengertian-kualitas-layanan.html*

Ramli, 2011. Kepuasan konsumen. Artikel. Diakses pada 20 maret 2013 dari http://percacolection.blogspot.com/

Raka, Mang. 2013. *Prospek Bengkel Motor Kian Terbuka.* Artikel. diakses pada tanggal 3 Maret 2012 dari

http://www.radarkarawang.com/2013/01/prospek-bengkel-motor-kianterbuka.html