

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA BENGKEL AUTO2000 PLAJU PALEMBANG**



Skripsi Oleh:

MUHAMMAD SYAHRIAL

01091001034

Manajemen

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI**

2014

R. 24931/25992

S
658.401307

Muh
P

2014

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA BENGKEL AUTO2000 PLAJU PALEMBANG**



Skripsi Oleh:

MUHAMMAD SYAHRIAL

01091001034

Manajemen

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI**

2014

LEMBAR PERSETUJUAN KOMPREHENSIF

JUDUL SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA BENGKEL AUTO2000 PLAJU PALEMBANG**

Disusun oleh :


Nama Mahasiswa : Muhammad Syahrial
NIM : 01091001034
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian / Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan


Dosen Pembimbing

Tanggal : Februari 2014 Ketua



Drs. H. A. Widad, M,Sc
NIP. 195512281981021002

Tanggal : Februari 2014 Anggota



Drs. H. Syarnubi H. M. Sayid
NIP. 195009061980121001

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL SKRIPSI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL AUTO2000 PLAJU PALEMBANG

Disusun oleh :

Nama Mahasiswa : Muhammad Syahril
Nim : 01091001034
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 6 Maret 2014 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Inderalaya, 6 Maret 2014

Ketua,



Drs. H. A. Widad, M. Sc
NIP. 195512281981021002

Anggota,



Drs. H. Syarnubi H.M. Sayid
NIP. 195009061980121001

Anggota,



Drs. H. Dian Eka, M.M
NIP. 196101061990031002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Zakaria Wahab M.B.A
NIP. 195707141984031005

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Syahril
NIM : 01091001034
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian : Manajemen Pemasaran
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi saya yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL AUTO2000 PLAJU
PALEMBANG**

Pembimbing :

Ketua : Drs. H. A. Widad, M. Sc
Anggota : Drs. H. Syarnubi H. M. Sayid
Tanggal Ujian : 6 Maret 2014

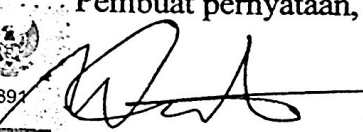
Adalah benar hasil karya Saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

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

Inderalaya, 6 Maret 2014

Pembuat pernyataan,




Muhammad Syahril
NIM. 01091001034

RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : **Muhammad Syahril**
Jenis Kelamin : **Laki-laki**
Tempat/Tanggal Lahir : **Palembang / 18 September 1991**
Agama : **Islam**
Alamat Rumah : **Jl. Mayor Zen 81 RT. 03 RW. 02 Kel. Sei.
Selincih Kec. Kalidoni Palembang, 30119**
Alamat Email : **yhal1809@rocketmail.com**

Pendidikan Formal :

Sekolah Dasar : **SD. N 255 Palembang**
SMP : **SMP. N 34 Palembang**
SMA : **SMA. BINA WARGA 2 Palembang**

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan ALLAH SWT karena berkat kemurahan-Nya maka penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel AUTO2000 Plaju 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. Zakaria Wahab M. B. A. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya.

3. Bapak Welly Nailis, SE, MM selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Drs. H. A. Widad, M. Sc dan Bapak Drs. H. Syarnubi H. M. Sayid 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 M. Darmawan selaku staff Bengkel AUTO2000 Plaju Palembang beserta seluruh staff dan karyawan lainnya yang telah membantu penulis dalam hal mengumpulkan data – data yang penulis butuhkan dalam penulisan skripsi ini.
8. Kedua Orang tua ku tercinta Bapak M. Ridsya Indra dan Janatiah beserta ke tiga saudaraku M. Saleh, Syarifah (Almh.), Saniah dan seluruh keluarga yang selalu memberi doa, semangat dan dukungan baik secara moril maupun materil.
9. Kepada Sahabat – Sahabat Ku tercinta Yommi, Supri, Dodi (daeng), Rista, Heru, Opin, Harry (oges), Rachmad, Nanuk, King (buleng), Ananda Nendri, Dony, Rizky (betet), Faisal, serta sahabatku yang lainnya yang

telah memberikan kontribusi yang sangat berarti bagi penulis selama menempuh kuliah dan dalam penyelesaian skripsi ini.

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.

Inderalaya, Februari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN KOMPREHENSIF	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.5. Sistematika Penulisan	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori	12
2.1.1. Pemasaran	12
2.1.2. Manajemen Pemasaran	15
2.1.1. Jasa	15
2.1.1.1. Pengertian Jasa	15

2.1.1.2. Karakteristik Jasa	16
2.1.1.3. Perbedaan Barang dan Jasa	16
2.1.2. Pengertian Kualitas	17
2.1.3. Kualitas Pelayanan	18
2.1.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2.1.3.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	19
2.1.4. Harga	21
2.1.4.1. Pengertian Harga	21
2.1.4.2. Kemungkinan Penetapan Harga	22
2.1.5. Pengertian Kepuasan Konsumen	23
2.2. Penelitian sebelumnya	24
2.3. Kerangka Konseptual	27

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian	29
3.2. Lokasi Penelitian	29
3.3. Populasi dan Sampel	29
3.4 Jenis dan Sumber Data	31
3.5 Metode Pengumpulan Data	32
3.6 Instrumen Penelitian	33
3.7 Variabel Penelitian	34
3.8 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian	35
3.8.1. Definisi Operasional Variabel	35

3.8.2. Variabel dan Pengukuran Variabel	38
3.9 Analisis Data.....	39
3.9.1. Uji Validitas dan Uji Realibilitas	39
3.9.1.1. Uji Validitas	39
3.9.1.2. Uji Realibilitas	39
3.9.2. Statistik Deskriptif	40
3.9.3. Alat Analisis Data	40
3.9.3.1. Uji Simultan (Uji F)	40
3.9.3.2. Uji Parsial (Uji t).....	41
3.9.3.3. Analisis Regresi Berganda	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Uji Instrumen penelitian	43
4.1.1. Uji Validitas	44
4.1.2. Uji Reliabilitas	45
4.2. Analisis Frekuensi	46
4.2.1. Profil dan Perilaku Responden	46
4.2.1.1. Jenis Mobil Toyota yang Dgunakan	47
4.2.1.2. Jenis Kelamin	48
4.2.1.3. Usia	49
4.2.1.4. Pekerjaan	50
4.2.1.5. Frekuensi Servis	51
4.2.2. Penilaian Responden	52

4.3. Analisis Deskriptif	58
4.4. Analisis Regresi Berganda	62
4.4.1. Uji Koefisien Determinasi	63
4.4.2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	64
4.4.3. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	66
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian Secara Keseluruhan	69

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	75
5.2. Saran	76

DAFTAR PUSTAKA	78
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Konsumen Bengkel AUTO2000 Plaju 2010-2012	7
Tabel 2.1	Perbedaan Barang dan Jasa Serta Implikasinya.....	14
Tabel 2.2.1	Penelitian Sebelumnya.....	21
Tabel 3.6.1	Skala Likert.....	30
Tabel 3.8.1.1	Tabel Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 4.1.1.1	Tabel Uji Validitas.....	41
Tabel 4.1.1.2	Hasil Uji Realibilitas.....	43
Tabel 4.2.1.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Mobil yang Digunakan	44
Tabel 4.2.1.2.1	Profil Responden menurut Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2.1.3.1	Profil Responden menurut Usia	46
Tabel 4.2.1.4.1	Profil Responden menurut Pekerjaan.....	47
Tabel 4.2.1.5.1	Frekuensi Servis	48
Tabel 4.2.2.1	Penilaian Responden untuk Berwujud	49
Tabel 4.2.2.2	Penilaian Responden untuk Keandalan.....	50
Tabel 4.2.2.3	Penilaian Responden untuk Ketanggapan.....	51
Tabel 4.2.2.4	Penilaian Responden untuk Jaminan.....	52
Tabel 4.2.2.5	Penilaian Responden untuk Empati	53
Tabel 4.2.2.6	Penilaian Responden untuk Harga	54
Tabel 4.2.2.7	Penilaian Responden untuk Kepuasan Konsumen.....	55
Tabel 4.3.1	Hasil Uji Deskriptif.....	56
Tabel 4.4.1	Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Berganda.....	59

Tabel 4.4.1.1	Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R^2).....	60
Tabel 4.4.2.1	Hasil Uji Signifikansi Simultan	62
Tabel 4.4.3.1	Hasil Uji Signifikansi Parsial	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	24
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jumlah Konsumen AUTO2000 Plaju Palembang 2010-2012
- Lampiran 2 Daftar Harga Servis AUTO2000 Plaju Palembang
- Lampiran 3 Daftar Harga Servis Tunas Auto Graha Palembang
- Lampiran 4 Kuesioner
- Lampiran 5 Output SPSS
- Lampiran 6 Lembar Konsultasi

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL AUTO2000 PLAJU PALEMBANG

Oleh :

Muhammad Syahrial

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel kualitas layanan dan harga pada Bengkel AUTO2000 Plaju Palembang terhadap kepuasan konsumen baik secara simultan maupun parsial serta untuk mengidentifikasi variabel kualitas layanan manakah yang dominan dan mengetahui besaran pengaruh harga yang mempengaruhi kepuasan konsumen bengkel AUTO2000 Plaju Palembang. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model regresi berganda. Melalui uji F dapat diketahui secara simultan bahwa variabel mana yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Konsumen. Disamping itu melalui Uji t dapat diketahui secara parsial variabel berwujud, jaminan dan kepastian serta harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen bengkel AUTO2000 Plaju Palembang. Sedangkan dari keenam variabel yang diuji, variabel jaminan dan kepastian merupakan variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan konsumen.

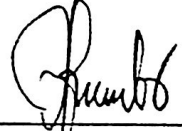
Kata Kunci : *Kualitas Layanan, Harga, AUTO2000 Plaju Palembang, Kepuasan Konsumen.*

Ketua



Drs. H. A. Widad, M. Sc
NIP. 195512281981021002

Anggota



Drs. H. Syarnubi H. M. Sayid
NIP. 195009061980121001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Zakaria Wahab M.B.A
NIP. 195707141984031005

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER
SATISFACTION AND PRICE AT AUTO2000 WORKSHOP PLAJU
PALEMBANG**

By :

Muhammad Syahrial ; Drs. H. A. Widad, M. Sc ; Drs. H. Syarnubi H. M. Sayid

The purpose of this research is to know how the influence from AUTO2000 Workshop Plaju Palembang service quality and price to the customer satisfaction as simultaneous and partial also to identify which service quality variabel has dominant and how much price variable influence to customer satisfaction at AUTO2000 Workshop Plaju Palembang. Technic analysis that used in this study is multiple regression model analysis, from F test people may know that simultaneously service quality variabel has significant influence to consumer satisfaction. Beside that, from T test people may know partially tangible, assurance and price variables have significant influence to patient satisfaction at AUTO2000 Workshop Plaju Palembang. Mean while from the six variables that has been test, assurance variable is the most dominant variabel that influence customer satisfaction.

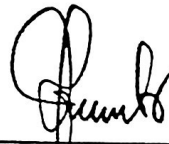
Key Words : Service Quality, Price, AUTO2000 Workshop Plaju Palembang, Customer Satisfaction

Tuthorsip thesis I,



Drs. H. Ahmad Widad, M. Sc
NIP. 195512281981021002

Tuthorsip thesis II,



Drs. H. Syarnubi H. M. Sayid
NIP. 195009061980121001

*Knowing as,
The Head of Management Department*



Dr. Zakaria Wahab M.B.A
NIP. 195707141984031005



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri otomotif di dunia sekarang ini berkembang sangat pesat dan Indonesia pada khususnya, 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 kepemilikan kendaraan bermotor, sehingga pertumbuhan dunia otomotif semakin maju.

Kemajuan dunia otomotif di Indonesia, tidak lepas dari peranan masyarakat Indonesia yang senantiasa terbuka terhadap hal-hal baru. Setiap tahun bahkan setiap bulan, selalu ada produk terbaru dengan inovasi-inovasi yang lebih modern dan canggih dari berbagai produsen kendaraan bermotor baik itu mobil maupun motor, seperti halnya mobil yang selalu berinovasi sesuai dengan kemajuan teknologi.

Mobil merupakan salah satu bagian industri otomotif di dunia. Dalam perkembangannya, industri mobil sebagai industri manufaktur mengalami pertumbuhan yang cukup pesat sampai sekarang, bagi masyarakat mobil merupakan alat transportasi yang nyaman untuk digunakan dalam menempuh perjalanan dekat maupun jauh, baik itu angkutan pribadi ataupun angkutan umum, baik itu diperkotaan maupun pedesaan. Dalam industri ini terjadi persaingan yang sangat ketat, untuk itu para produsen berusaha untuk memproduksi mobil 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, sehingga pelayanan yang diberikan bertujuan untuk untuk menciptakan kepuasan bagi para konsumen.

Usaha bengkel mobil memang menjanjikan, mengingat pengguna mobil semakin banyak jumlahnya, hal ini terbukti dari meningkatnya produksi mobil pertahunnya. Lalu di antara bengkel mobil umum yang menerima servis mesin berbagai merek maupun modifikasi, bengkel kemitraan yang menjalin kerja sama dengan pihak Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM), dan bengkel. Terlihat dari penjualan hingga pengguna kendaraan bermotor selalu diminati kalangan

muda hingga tua. Dengan meningkatnya pendapatan perkapita masyarakat, yang mengakibatkan pertambahan volume kendaraan perharinya, oleh karena itu toko dan bengkel mobil 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 mobil juga meningkat tiap tahunnya, hingga keberadaan bengkel resmi pun amat diperlukan (sumber: <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 konsumen. Selanjutnya kepuasan konsumen 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).

Harga sangat menentukan kepuasan pelanggan dalam penggunaan jasa bengkel ini, karena besarnya biaya perbaikan yang dikenakan berkaitan dengan

tingkat pendapatan yang dimiliki oleh konsumen. Harga, jika dilihat dari sudut pandang konsumen, seringkali digunakan sebagai indikator nilai ketika harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang atau jasa. Untuk konsumen yang sensitif biasanya semakin tingginya biaya perbaikan akan mengakibatkan konsumen harus berpikir dua kali untuk menggunakan jasa bengkel tersebut, demikian sebaliknya apabila semakin rendah maka konsumen cenderung memanfaatkan jasa bengkel tanpa melakukan pertimbangan lebih banyak. Maka dari itu dapat ditarik kesimpulan bahwa harga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

Salah satu perusahaan produsen mobil terkemuka di Indonesia adalah PT. Astra Internasional Tbk. dibawah manajemen PT. Toyota Astra Motor. Toyota adalah produsen mobil Negara Jepang yang telah lama bermain di pasar mobil Indonesia, dengan menjadi raksasa pasar mobil di Indonesia, sehingga menjadi semakin dikenal di kalangan masyarakat. Sebagai produsen mobil selain memproduksi produk yang baik dan handal juga harus memberikan pelayanan yang baik untuk menciptakan kepuasan konsumen, oleh karena itu Toyota selalu meningkatkan kualitas tidak hanya pada produk mobilnya tetapi juga pelayanannya terhadap konsumen yang tentunya disesuaikan dengan harga.

Kepuasan yang diterima oleh konsumen terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Toyota secara otomatis akan menciptakan konsumen yang memiliki loyalitas yang tinggi. Salah satu bentuk pelayanan Toyota kepada para konsumen yaitu pelayanan yang diberikan pada bengkel resmi. Pelayanan yang

diberikan melalui bengkel resmi ini merupakan wujud tanggung jawab dan apresiasi Toyota terhadap para konsumen. Melalui bengkel resminya, Toyota bertanggung jawab atas semua keluhan konsumen terhadap masalah yang terjadi pada mobil yang mereka miliki. Bengkel resmi Toyota melayani perawatan dan perbaikan mobil para konsumennya. Pelayanan ini merupakan suatu hal yang sangat berpengaruh terhadap konsumen Toyota di Indonesia.

AUTO2000 adalah jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota yang manajemennya ditangani penuh oleh PT Astra International Tbk. Saat ini AUTO2000 adalah *main dealer* Toyota terbesar di Indonesia, yang menguasai antara 70-80 % dari total penjualan Toyota. Dalam aktivitas bisnisnya, AUTO2000 berhubungan dengan PT Toyota Astra Motor yang menjadi Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) Toyota. AUTO2000 adalah *dealer* resmi Toyota bersama empat *dealer* resmi Toyota yang lain.

AUTO2000 berkembang pesat karena memberikan berbagai layanan yang sangat memudahkan bagi calon pembeli maupun konsumen Toyota, dengan slogan "Urusan Toyota jadi mudah!" AUTO2000 selalu mencoba menjadi yang terdepan dalam pelayanan. Produk-produk AUTO2000 yang inovatif seperti THS (*Toyota Home Service*), *Express Maintenance* (servis berkala hanya dalam satu jam) dan *Express Body Paint* (perbaikan body 3 panel dalam 8 jam saja) *Booking Service* mencerminkan perhatian AUTO2000 yang tinggi kepada pelanggannya. Untuk sekarang ini AUTO2000 memiliki cabang yang tersebar di seluruh

Indonesia (kecuali Sulawesi, Maluku, Irian Jaya, Jambi, Riau, Bengkulu, Jawa Tengah dan D.I.Y).

(sumber: http://livebeta.auto2000.co.id/page/sekilas_auto2000)

Untuk daerah Palembang sendiri AUTO2000 memiliki tiga cabang terpisah yaitu, AUTO2000 Plaju, AUTO2000 Veteran dan AUTO2000 Tanjung Api-Api. AUTO2000 Plaju sendiri merupakan *dealer* AUTO2000 yang pertama kali berdiri di Palembang.

Selain memasarkan produk Toyota andalan mereka, AUTO2000 Plaju juga memberikan jasa perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang resmi dari Toyota sendiri. Untuk itu AUTO2000 Plaju memiliki bengkel resminya sendiri guna memberikan layanan purna jual kepada para konsumen mereka, khususnya untuk daerah Palembang sendiri yang hendak melakukan perawatan, perbaikan dan pembelian suku cadang resmi bagi mobil Toyota mereka.

Jumlah konsumen Toyota yang melakukan perawatan, perbaikan dan pembelian suku cadang resmi mobil Toyota di AUTO2000 Plaju Palembang pada tahun 2010-2012 dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1

Konsumen Bengkel AUTO2000 Plaju Palembang 2010-2012

No.	Tahun	Jumlah
1	2010	24284
2	2011	26944
3	2012	28964
Total		80192

Sumber : AUTO2000 Plaju Palembang, 2013

Berdasarkan tabel 1.1 diatas terlihat bahwa dalam tiga tahun terakhir mulai dari tahun 2010-2012 berturut-turut mengalami peningkatan. Pada tahun 2010 jumlah konsumen yang melakukan perawatan, perbaikan dan pembelian suku cadang di AUTO2000 Plaju Palembang yaitu sebesar 24284, sedangkan pada tahun 2011 naik sebesar 10,95% menjadi 26944, dan pada tahun 2012 meningkat lagi menjadi 28964 atau terjadi peningkatan sebesar 7,5% akan tetapi persentase tersebut menurun dari tahun 2011. Semakin meningkatnya jumlah konsumen tidak berimbang dengan peningkatan persentase konsumen yang menggunakan jasa bengkel AUTO2000 dalam tiga tahun terakhir, membuat PT. Toyota Astra Motor khususnya AUTO2000 Plaju Palembang harus melakukan usaha-usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan penyesuaian terhadap harga yang dikenakan terhadap jasa yang diberikannya.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel AUTO2000 Palembang*”.

1.2. Perumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan disertai harga yang dari Bengkel AUTO2000 Plaju Palembang terhadap kepuasan konsumen baik secara simultan maupun parsial?
2. Bagaimana pengaruh harga yang ditetapkan Bengkel AUTO2000 Plaju Palembang terhadap kepuasan konsumen?
3. Variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas layanan disertai harga terhadap kepuasan konsumen baik secara simultan maupun parsial pada Bengkel AUTO2000 Plaju Palembang
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel harga terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel AUTO2000 Plaju Palembang.
3. Untuk mengidentifikasi variabel manakah yang dominan mempengaruhi kepuasan konsumen pada Bengkel AUTO2000 Plaju Palembang.

1.4. Manfaat Penelitian

Tentunya di dalam setiap penelitian diharapkan dapat memberi manfaat kepada semua pihak yang membutuhkan dari hasil penelitian tersebut. Termasuk penelitian tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel AUTO2000 Plaju Palembang. Oleh sebab itu manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

a. Praktisi

Bagi perusahaan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan saran atau masukan informasi kepada perusahaan dalam mengevaluasi dari kualitas pelayanan Bengkel AUTO2000 Plaju Palembang dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen.

b. 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 serta kerangka konseptual.

Bab 3 : Metode Penelitian

Pada bab ini dijelaskan mengenai rancangan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, instrument penelitian, variabel penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel, serta tehnik 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 Alfabeta.
- Alma, Buchari. 2006. *Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Ardhana, Oldy. 2010. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang)". *Skripsi*, Universitas Diponegoro, Semarang. Diakses pada tanggal 20 Juli 2013 dari <http://eprints.undip.ac.id/22960/1/Skripsi.PDF>
- Dhan, Zoel. 2011. Definisi Kualitas Pelayanan Dan Pengukuran Kualitas Pelayanan. *Artikel*. Diakses pada tanggal 20 Juli 2013 dari zoeldhan-informatika.blogspot.com/
- Dwi Saputra, Anggaena & Andy Kridasusila, SE, MM. 2011. "Analisis Persepsi Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Ahas Wali Motor Cabang Demak Jawa Tengah)". *Jurnal*, Universitas Semarang. Diakses pada tanggal 20 Juli 2013 dari http://journal.usm.ac.id/elibs/USM_a546Jurnal%2067-81.pdf
- Kotler, Philip & Gary Armstong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi dua belas. Indonesia : Penerbit PT. Gelora Aksara Pratama.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Tiga belas Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- 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

Mulyanto, Edy & Dra. Hj. Yoestini, M.Si. 2011. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Ajisaka Motor Kudus". *Jurnal*, Universitas Diponegoro, Semarang, Diakses pada tanggal 20 Juli 2013 http://eprints.undip.ac.id/28644/1/Jurnal_Kualitas_Pelayanan.pdf

Natalisa, Diah. 2007. *Riset Pemasaran Konsep Dan Aplikasi Dalam Penelitian*. Palembang, Universitas Sriwijaya.

Parasuraman. V.A Zeithaml, Leonard L Berry.1998.SERVQUAL:A multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol 64. No.1. Diakses pada tanggal 5 November 2013 <http://dedylondong.blogspot.com>

Hanafie, Rachmad Al. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Indrapura Motor Palembang. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi, Universitas Sriwijaya, Inderalaya (tidak dipublikasi)

Raka, Mang. 2013. Prospek Bengkel Mobil ATPM Kian Terbuka. *Artikel*. diakses pada 18 Juli 2013 dari <http://www.radarkarawang.com/2013/01/prospek-bengkel-mobil-atpm-kian-terbuka.html>

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

http://livebeta.auto2000.co.id/page/sekilas_auto2000 diakses 19 Juli 2013

<http://jasaweb.co.id/artikel-ilmiah/perbedaan-barang-dan-jasa> diakses 25 Oktober 2013