

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Persetujuan.....</b>	<b>ii</b>
<b>Pernyataan Keaslian Tesis.....</b>	<b>iii</b>
<b>Kata Pengantar.....</b>	<b>iv</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>vi</b>
<b>Abstraksi.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
<b>II. TELAAH PUSTAKA, IDENTIFIKASI KEBIJAKAN PERUSAHAAN DAN PENGEMBANGAN MODEL EMPIRIS .....</b>	<b>8</b>
2.1 Jasa .....	8
2.1.1. Sifat dan Klasifikasi Jasa .....	9
2.1.2. Karakteristik Jasa .....	10
2.1.3. Strategi Pemasaran Jasa .....	12
2.2. Kualitas Pelayanan .....	13
2.3. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	16
2.3.1 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	23
2.3.2 Membangun Kepuasan Pelanggan .....	25
2.4. Importance Performance Analysis .....	26
2.5. Desain Penelitian .....	28
2.6. Identifikasi Kebijakan Perusahaan .....	30
2.6.1. Identifikasi kebijakan Sarana .....	30
2.6.1.1. Lingkungan bengkel yang bersih .....	30
2.6.1.2. Kamar mandi yang bersih .....	30
2.6.1.3. Ruang tunggu yang nyaman.....	30
2.6.1.4. Lingkungan Bengkel Yang Aman .....	30
2.6.1.5. Fasilitas Ruang Tunggu Yang Lengkap .....	31
2.6.1.6. Ruang tunggu yang nyaman.....	31
2.6.1.7. Penambahan Fasilitas Cuci Motor Setelah Motor Selesai di Servis.....	31
2.6.1.8. Ruang penyimpanan kendaraan yang telah selesai di servis apabila kendaraan tersebut belum diambil oleh pelanggan.....	31
2.6.1.9. Bangunan bengkel yang dirasa nyaman oleh Pelanggan.....	31
2.6.2. Identifikasi kebijakan Prasarana .....	32
2.6.2.1. Peralatan bengkel yang lengkap.....	32
2.6.2.2. Suku Cadang Asli yang Tersedia .....	32
2.6.2.3. Areal parkir yang nyaman .....	32
2.6.2.4. Bengkel menyediakan paket servis bagi	

Kendaraan pelanggan.....	32
2.6.3. Identifikasi kebijakan Kualitas Montir .....	33
2.6.3.1. Montir terampil dalam menangani kerusakan motor pelanggan.....	33
2.6.3.2. Montir bertindak tepat dalam menangani kerusakan motor pelanggan.....	33
2.6.3.3. Montir ramah terhadap pelanggan .....	33
2.6.3.4. Montir memberikan informasi yang benar kepada pelanggan mengenai kerusakan motor....	33
2.6.4. Identifikasi kebijakan Kualitas Karyawan .....	34
2.6.4.1. Karyawan Berpenampilan Rapi .....	34
2.6.4.2. Karyawan ramah dalam menanggapi pelanggan..	34
2.6.4.3. Karyawan terampil dalam menangani administrasi .....	34
2.6.4.4. Karyawan tanggap atas permintaan/keluhan pelanggan .....	34
2.6.5. Identifikasi kebijakan Kualitas Prosedur Bengkel .....	35
2.6.4.1. Karyawan dan montir datang sesuai jadwal.....	35
2.6.4.2. Jam buka bengkel sesuai jadwal .....	35
2.6.4.3. Karyawan dan montir menggunakan seragam Saat aktivitas di bengkel.....	35
2.7. Dimensionalisasi .....	36
2.7.1. Dimensi Kualitas Sarana .....	36
2.7.2. Dimensi Kualitas Prasarana .....	38
2.7.3. Dimensi Kualitas Montir.....	39
2.7.4. Dimensi Kualitas Karyawan .....	40
2.7.5. Dimensi Kualitas Prosedur.....	41
<b>III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	42
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	42
3.3 Populasi dan Sampel .....	43
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	44
3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	47
3.5.1. Uji Validitas .....	47
3.5.2. Uji Reliabilitas .....	47
3.6. Teknik Analisa Data.....	47
3.6.1. Diagram Kartesius.....	53
<b>IV. ANALISIS DATA .....</b>	<b>56</b>
4.1 Pendahuluan .....	56
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	56
4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Sarana.....	57
4.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Prasarana .....	58
4.2.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Kualitas Montir ....	59
4.2.4. Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Kualitas Karyawan .....	60

4.2.5. Uji Validitas dan reliabilitas Dimensi Kualitas Prosedur Bengkel .....	61
4.3 Analisis Tingkat Kesesuaian / Kepuasan Pelanggan.....	62
4.3.1. Dimensi Kualitas Sarana .....	62
4.3.1.1. Lingkungan bengkel yang bersih .....	62
4.3.1.2. Kamar mandi yang bersih .....	63
4.3.1.3. Ruang tunggu yang nyaman.....	64
4.3.1.4. Lingkungan Bengkel Yang Aman .....	65
4.3.1.5. Fasilitas Ruang Tunggu Yang Lengkap .....	66
4.3.1.6. Ruang tunggu yang nyaman.....	67
4.3.1.7. Penambahan Fasilitas Cuci Motor Setelah Motor Selesai di Servis.....	68
4.3.1.8. Ruang penyimpanan kendaraan yang telah selesai di servis apabila kendaraan tersebut belum diambil oleh pelanggan.....	69
4.3.1.9. Bangunan bengkel yang dirasa nyaman oleh Pelanggan.....	70
4.3.2. Dimensi Prasarana.....	71
4.3.2.1. Peralatan bengkel yang lengkap.....	71
4.3.2.2. Suku cadang asli yang tersedia .....	72
4.3.2.3. Areal parkir yang nyaman.....	73
4.3.2.4. Bengkel menyediakan paket servis bagi Pelanggan .....	74
4.3.3. Dimensi Kualitas Montir.....	75
4.3.3.1. Montir terampil dalam menangani kerusakan motor .....	75
4.3.3.2. Montir bertindak tepat dalam menangani kerusakan motor .....	76
4.3.3.3. Montir ramah terhadap pelanggan .....	77
4.3.3.4. Montir memberikan informasi yang benar kepada pelanggan mengenai kerusakan motor.....	78
4.3.4. Dimensi Kualitas Karyawan .....	79
4.3.4.1. Karyawan berpenampilan rapi .....	79
4.3.4.2. Karyawan ramah dalam menanggapi pelanggan...	80
4.3.4.3. Karyawan yang terampil dalam menangani administrasi .....	81
4.3.4.4. Karyawan tanggap atas permintaan/keluhan pelanggan .....	82
4.3.5. Dimensi Kualitas Prosedur Bengkel .....	83
4.3.5.1. Terdapat pengecekan akhir sebelum sepeda motor dinyatakan selesai di servis .....	83
4.3.5.2. Karyawan dan montir disiplin dalam menyelesaikan pekerjaannya.....	84
4.3.5.3. Karyawan dan montir menggunakan seragam pada saat melakukan aktivitas di bengkel .....	85

4.4.	Importance Performance Analysis .....	88
4.5.	Diagram Kartesius.....	91
4.5.1.	Diagram Kartesius Dimensi Sarana .....	92
4.5.2.	Diagram Kartesius Dimensi Prasarana.....	95
4.5.3.	Diagram Kartesius Dimensi Kualitas Montir.....	97
4.5.4.	Diagram Kartesius Dimensi Kualitas Karyawan .....	99
4.5.5.	Diagram Kartesius Dimensi Kualitas Prosedur Bengkel ...	101
<b>V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>103</b>	
5.1.	Kesimpulan.....	103
5.2.	Implikasi Kebijakan Manajerial .....	108
5.3.	Keterbatasan Penelitian .....	112
5.4.	Agenda Penelitian Mendatang .....	112

## **DAFTAR PUSTAKA**