



**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP KUALITAS PELANGGAN BENGKEL RESMI SEPEDA MOTOR
HONDA AHASS 8689 CV. LARIS MOTOR PADANG”**

Oleh:

YULI PERTIWI

04 152 013

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas Andalas

Padang

2010

	No. Alumni Universitas :	Yuli Pertiwi	No. Alumni Fakultas :
	<p>a) Tempat / Tanggal Lahir : Padang/ 28 Agustus 1986 b) Nama Orang Tua : H. Subli Salam,SE,MBA dan Hj. Yusnimar, S.SOS. c) Fakultas : Ekonomi d) Jurusan : Manajemen e) No.BP : 04 152 013 f) Tanggal Lulus : 6 Agustus 2010 g) Predikat Lulus : Memuaskan h) IPK : 2,87 i) Lama Studi : 6 tahun j) Alamat Orang Tua : Jl. Alai Timur I No. 18 C Padang.</p>		

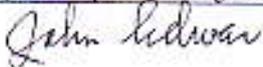
Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda AHASS 8689 CV. Laris Motor Padang

*Skripsi S1 Oleh : Yuli Pertiwi
Pembimbing : Drs. John Edwar,MM*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sepeda motor Honda AHASS 8689 CV. Laris Motor Padang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapat dari survey lapangan terhadap pelanggan bengkel resmi sepeda motor Honda AHASS 8689 CV. Laris Motor Padang. Sampel pada penelitian ini berjumlah 135 orang. Variabel dependen pada penelitian ini adalah loyalitas pelanggan. Dan variabel independen terdiri dari kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Data analisis dengan menggunakan SPSS for windows. Hasil penelitian mendukung bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada bengkel resmi sepeda motor Honda AHASS 8689 CV. Laris Motor Padang. Implikasi penelitian dibahas lebih lanjut pada skripsi ini.

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 6 Agustus 2010. Abstrak ini telah disetujui oleh pembimbing dan penguji :

Tanda Tangan	1 	2	3
Nama Terang	Drs. John Edwar,MM	Drs. Syahril Syarif, MBA	Alfitman, SE,M.Sc

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Harif Amali Rivai, SE, M.Si
Nip. 197102211997011001


Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas / Universitas dan mendapat Nomor Alumnus :

		Petugas Fakultas / Universitas	
No. Alumni Fakultas :		Nama	Tanda Tangan
No. Alumni Universitas :		Nama	Tanda Tangan

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Jumlah penduduk yang bertambah diiringi dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat telah mendorong munculnya perusahaan-perusahaan baru yang menambah maraknya persaingan bisnis. Globalisasi mengakibatkan dunia menjadi satu kesatuan yang besar. Jarak antara satu belahan bumi dengan yang lainnya menjadi semakin dekat dan singkat, ditambah lagi dengan semakin terbukanya sekat ekonomi antara Negara yang satu dengan yang lain semakin mendorong ekonomi bebas.

Industri motor merupakan salah satu contoh menarik dalam persaingan bisnis. Dulu sepeda motor hanya didominasi oleh produk buatan Jepang terutama HONDA. Beberapa tahun terakhir bermunculan sepeda motor buatan China yang menambah maraknya sepeda motor yang beredar di pasaran. HONDA sebagai pemain lama tentu tidak ingin segmen pasarnya diambil kompetitornya. Cara yang ditempuh HONDA untuk memenangkan persaingan dengan motor China adalah memberikan layanan purna jual yang baik kepada pelanggannya. Layanan tersebut berupa pengadaan bengkel resmi dalam jumlah banyak, sehingga pelanggan tidak kesulitan ketika membutuhkan jasa perawatan dan pembelian *spare part*. Layanan ini merupakan keunggulan motor HONDA dibandingkan motor China karena bengkel resmi motor China masih terbatas jumlahnya, sehingga pelanggannya sering mengalami kesulitan ketika akan melakukan perawatan dan pembelian

spare part. Jumlah bengkel AHASS yang banyak, menimbulkan persaingan antara sesama bengkel AHASS itu sendiri, karena pelanggan mempunyai banyak pilihan yang semuanya adalah bengkel resmi HONDA. Kunci agar pelanggan memilih layanan bengkelnya, maka bengkel harus memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Kepuasan tersebut dapat dicapai melalui pemberian layanan yang optimal kepada pelanggan, misalnya melalui pemberian pelayanan yang cepat, sehingga pelanggan tidak terlalu lama menunggu di bengkel, pemberian saran-saran perawatan mesin kepada pelanggan, dan lain-lain.

Pelanggan yang puas akan loyal dan menceritakan kebaikan bengkel kepada orang lain, sehingga dapat menambah jumlah pelanggan bengkel. Jumlah pelanggan sangat besar pengaruhnya terhadap kelangsungan hidup perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan jasa, pelanggan merupakan sumber pemasukan. Semakin banyak pelanggan perusahaan, maka semakin besar pemasukan yang dapat diraih perusahaan, sebaliknya semakin sedikit pelanggan perusahaan, maka semakin sedikit pula pemasukan yang dapat diraih perusahaan. Kepuasan pelanggan adalah evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan (Engel, et. al., 1995 : 210).

Layanan adalah kegiatan yang diarahkan untuk memastikan bahwa produk ditangani atau diperbaiki untuk memperoleh kemampuan maksimal (Armistead et. al., 1999 : 182), sedangkan dukungan adalah derajat dan perluasan layanan kepada pelanggan yang terlihat dari tersedianya petunjuk dan pelanggan yang merasa puas biasanya akan menceritakan kepuasannya tersebut kepada calon pelanggan yang lain, sehingga perusahaan akan mendapatkan keuntungan dari kondisi itu,

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dapat diajukan beberapa kesimpulan penting yang merupakan inti dari penelitian ini yaitu:

1. Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk membuktikan adanya pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan bengkel resmi Sepeda Motor Honda AHASS 8689 CV Laris Motor Padang. Untuk melakukan analisis dan pengujian data maka penulis melakukan pengumpulan data primer dengan menyebarkan kuesioner penelitian kepada responden yang memenuhi kriteria sampel.
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama ditemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa bengkel resmi Sepeda Motor Honda AHASS 8689 CV Laris Motor Padang.
3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua ditemukan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa bengkel resmi Sepeda Motor Honda AHASS 8689 CV Laris Motor Padang.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Peneliti sadar bahwa penelitian yang telah diselesaikan ini masih memiliki beberapa kelemahan dan kekurangan yang disebabkan oleh adanya keterbatasan

DAFTAR PUSTAKA

- Aeker. 1996. Dikutip dalam Durianto, Anton Wachidin Widjaja, dan Hendrawan Supratikno. 2003. **Invasi Pasar dengan Iklan yang Efektif Strategi, Program dan Teknik Pengukuran**. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Alport. 1996. Dalam Simamora, Bilson 2002. **Analisis Perilaku Konsumen**. Gramedia, Pustaka, Jakarta.
- Bustianty, Enny. 2001. **Analisis Riset Kepuasan Pelanggan**, Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Chika. 2007. **Faktor Faktor yang Mempengaruhi Brand Equity Pada Shampoo Sunsilk di Kota Padang**. Skripsi Jurusan Manajemen Universitas Bung Hatta, Padang.
- Dola, Fitri. 2008. **Pengaruh Brand EqPity Terhadap Loyalitas Konsumen Menggunakan Sabun Kesehatan Lifebouy di kota Surabaya**. Jurnal Manajemen Pemasaran Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Durianto, Darmadi, Anton Wachidin Widjaja, dan Hendrawan Supratikno. 2003. **Invasi Pasar dengan Iklan yang Efektif Strategi, Program dan Teknik Pengukuran**. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Engel, J.F, Blackwell, R... & Miniard, P.W. 1994, **Perilaku Konsumen**. Edisi ke Lima. Rineka Cipta, Jakarta.
- Gasparz, Vincent. 1997. **Consumer Behaviour**. Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Gross. 1991. Dalam Enny Bustianty. 2001. **Analisis Riset Kepuasan Pelanggan**. Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Griffin, J., William. 2002. **Strategi Menciptakan Loyalitas Pelanggan**. Erlangga, Jakarta.
- Gujarati, damodar. 2001. **Dasar-dasar Ekonometrika**. Erlangga, Jakarta.
- Gunawan, Hendra. 2004. **Strategi Menciptakan Loyalitas Pelanggan**. Ghalia, Jakarta
- Handoyo. Sapto. 2004. **Pengaruh Kcatifitas Iklan Terhadap Loyalitas Konsumen Sabun LUX (Studi Pada Konsumen di Sekitar Wilayah UPN Veteran Yogyakarta)**. STP AMPTA, Yogyakarta.