STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN DI BENGKEL RESMI (AHASS) PT. MENARA AGUNG CABANG VETERAN PADANG MENGGUNAKAN ANALISIS FAKTOR

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya

Oleh:

ARIJUDDIN SIDQI ALFAHRI

NIM. 96992/2009

PROGRAM STUDI STATISTIKA
JURUSAN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2013

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN DI BENGKEL RESMI (AHASS) PT. MENARA AGUNG CABANG VETERAN PADANG MENGGUNAKAN ANALISIS FAKTOR

Nama	: Arijuddin Sidqi Alfahri
NIM/BP	: 96992/2009
Program Studi	: Statistika (D III)
Jurusan	: Matematika
Fakultas	: Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Padang, Februari 2013

Disetujui Oleh
Pembimbing

Drs.Atus Amadi Putra, M.Si
NIP. 19630829 199203 1 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR

Nama	: Arijuddin Sidqi Alfahri
NIM/BP	: 96992/2009
Program Studi	: Statistika
Jurusan	: Matematika
Fakultas	: Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN DI BENGKEL RESMI (AHASS) PT. MENARA AGUNG CABANG VETERAN PADANG MENGGUNAKAN ANALISIS FAKTOR

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Statistika Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang

Padang, Februari 2013

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1.Ketua	: Drs.Atus Amadi Putra, M.Si	1. .....
2.Anggota	: Suherman, S.Pd., M.Si	2. .....
3.Anggota	: Yenni Kurniawati, M.Si	3. .....

ABSTRAK

Arijuddin S. A : Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Bengkel Resmi (AHASS) PT. Menara Agung Cabang Veteran Padang Menggunakan Analisis Faktor.

Sepeda motor merupakan alat yang cukup populer dikalangan masyarakat. Tingginya permintaan pasar terhadap sepeda motor berpengaruh langsung terhadap pelayanan yang harus dilakukan oleh masing-masing produsen sepeda motor. Salah satu pelayanan untuk memaksimalkan kepuasan konsumen yaitu membuka bengkel resmi servis dan perbaikan. Salah satu bengkel resmi tersebut yaitu AHASS PT. Menara Agung cabang Veteran Padang. Bengkel Resmi bagi sepeda motor bermerek Honda.

Bengkel AHASS Menara Agung Padang merupakan bengkel resmi Honda yang terbesar di Sumatera Barat. Pelayanan yang kurang memuaskan menyebabkan bengkel AHASS Menara Agung Padang mempunyai citra yang negatif di mata masyarakat. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh bengkel AHASS Menara Agung Padang adalah: sarana dan prasarana, kehandalan, jaminan, tingkat kepedulian, dan perhatian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dan faktor yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap kualitas servis dan perbaikan sepeda motor Honda di bengkel resmi AHASS Menara Agung Padang.

Sampel dalam penelitian berjumlah 100 orang konsumen yang minimal sudah tiga kali melakukan servis maupun perbaikan di bengkel AHASS Menara Agung Padang. Instrumen yang digunakan ialah kuisioner. Data yang diperoleh diolah menggunakan analisis faktor dengan bantuan perangkat lunak Minitab.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap kualitas servis dan perbaikan di bengkel AHASS Menara Agung Padang ada sepuluh faktor tingkat kepedulian berupa respon cepat mekanik dan kesigapan mekanik terhadap keluhan konsumen, faktor keterbatasan waktu konsumen, faktor pengawasan servis dan perbaikan, faktor kebersihan area eksternal bengkel berupa kebersihan ruangan dan lingkungan disekitar bengkel, faktor kelengkapan jenis peralatan bengkel, faktor kebersihan area internal bengkel berupa kebersihan dan kerapihan ruangan bengkel, faktor keramahan pelayanan, faktor perhatian terhadap keluhan konsumen, faktor kualitas suku cadang dan faktor pengalaman mekanik.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan kurniaNya peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "**Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Bengkel Resmi (AHASS) PT. Menara Agung Cabang Veteran Padang Menggunakan Analisis Faktor**".

Penulisan tugas akhir ini merupakan salah satu prasyarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (AMd) pada program studi Statistika jurusan Matematika FMIPA UNP.

Dalam pembuatan dan penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan pemikiran, bimbingan dan bantuan yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. Atus Amadi Putra, M.Si, Penasehat Akademis dan Pembimbing, yang telah membimbing dari perencanaan, pelaksanaan, sampai kepada pelaporan tugas akhir.
2. Bapak Suherman, S.Pd., M.Si dan Ibu Yenni Kurniawati M. Si, Tim penguji Tugas Akhir.
3. Ibu Dr. Armiati, M.Pd, Ketua Jurusan Matematika FMIPA UNP.
4. Ibu Dra. Hj. Nonong Amalita, M.Si, Ketua Prodi Statistika Jurusan Matematika FMIPA UNP .
5. Bapak dan Ibu Staf Pengajar Jurusan Matematika FMIPA UNP.

6. Seluruh Staf dan Karyawan serta segenap Civitas Akademika FMIPA UNP.
7. Semua sahabat, teman dan rekan-rekan yang telah banyak membantu dan memberi dukungan kepada penulis.

Semoga bantuan dan bimbingan yang telah diberikan menjadi amal shaleh serta mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

Penulis menyadari dalam penulisan tugas akhir ini tidak terlepas dari kesalahan dan kekeliruan. Kritik dan saran sangat dibutuhkan penulis demi kesempurnaan tugas akhir ini. Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi diri penulis sendiri dan bagi pembaca.

Padang, Februari 2013

Penulis

Arijuddin Sidqi Alfahri

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK……i

KATA PENGANTAR……ii

DAFTAR ISI……iv

DAFTAR TABEL……vi

DAFTAR LAMPIRAN……vii

BAB 1 PENDAHULUAN……1

A. Latar Belakang……...……...1

B. Perumusan Masalah……..5

C. Tujuan Penelitian……..6

D. Manfaat Penelitian……6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA……7

A. Usaha Bengkel Motor dan Kepuasan Konsumen……7

1. Usaha Bengkel Motor……7

2. Kualitas Pelayanan Jasa……8

3. Kepuasan Konsumen……..11

B. Matriks……..14

C. Analisis Faktor……..17

1. Model Dasar Analisis Faktor……..17

2. Pendugaan Jumlah Faktor……...21

3. Pendugaan Bobot Faktor…… 23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN……..26

A. Jenis Penelitian……26

B. Jenis dan Sumber Data……26

C. Populasi dan Sampel……26

D. Variabel Penelitian dan Struktur Data……..27

E. Intrumen Penelitian…….. 29

F. Teknik Analisis Data……32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN……... 35

A. Hasil Penelitian……35

B. Pembahasan…….. 47

BAB V PENUTUP……... 51

A. Kesimpulan……...51

B. Saran……52

DAFTAR PUSTAKA…….. 53

LAMPIRAN……55

DAFTAR TABEL

Tabel **Halaman**

1. Reliabilitas Uji Coba Kuisioner……31

2. Kategori Pernyataan dan Skor Kuisioner…… 32

3. Persentase Kepuasan Konsumen terhadap Layanan Bengkel AHASS Menara Agung Padang…… 35

4. Nilai Eigen dan Keragaman Faktor…….. 40

5. Besar Keragaman Variabel (%)……... 44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran **Halaman**

1. Data Indikator Kepuasan Layanan……. 55
2. Matriks Peragam…….60
3. Matriks Korelasi……. 61
4. Nilai Eigen dan Keragaman Faktor…… 62
5. Nilai Vektor Eigen……..63
6. Loding Faktor……. 64
7. Lembar Validasi Kuisioner……... 65
8. Data Uji Coba Reliabilitas……..71
9. Kuisioner…… 73
10. Pengesahan Pengambilan Data……...77

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sepeda motor merupakan alat yang cukup populer dikalangan masyarakat, dikarenakan alat transportasi jenis ini mempunyai desain yang kecil dimana mampu untuk menghindari kemacetan lalu lintas yang sering dijumpai. Sepeda motor yang berkapasitas 100 – 150 cc sangat diminati oleh masyarakat karena harganya yang terjangkau dan memiliki tenaga yang kuat untuk mengangkut penumpang maupun barang.

Data Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia (AISI) dalam (http: // www . motorplus – online . com / info / rating – penjualan - januari-september. html), Honda memiliki persentase penjualan dari bulan Januari 2012 hingga bulan September 2012 sebesar 56,55 % diikuti oleh Yamaha sebesar 34,73 % dan Suzuki sebesar 6,66 % serta merek lain sebesar 2,05 %. Tingginya permintaan pasar terhadap sepeda motor bermerek Honda berpengaruh langsung terhadap pelayanan yang harus diberikan kepada konsumen.

Kualitas tingkat pelayanan yang diberikan kepada konsumen sepeda motor bergantung kepada manajemen bengkel tersebut secara menyeluruh. Pelayanan yang berkualitas merupakan tuntutan secara eksternal dan internal. Secara eksternal pelayanan merupakan kemutlakan di dalam arus globalisasi yang kuasa menenggelamkan elemen-elemen yang tidak mampu bersaing karena kapasitas yang tidak memenuhi kualifikasi persaingan global (Purnaweni, 2004).

Kualitas pelayanan jasa diukur dari dimensi kualitas. Zeithmal (1988: 23) menyatakan bahwa dalam menilai kualitas jasa/pelayanan, terdapat sepuluh ukuran kualitas jasa, yaitu: sarana dan prasarana, kehandalan, tingkat kepedulian, kompetisi, kemudahan, keramahan, komunikasi, kepercayaan, keamanan, dan pemahaman pelanggan. Dalam penelitian dirasakan adanya kualitas pelayanan yang saling tumpang tindih satu dengan yang lainnya yang dikaitkan dengan kepuasan pelanggan. Selanjutnya oleh Parasuraman (1988: 55) dimensi kualitas yang berjumlah sepuluh dirangkum menjadi lima dimensi pokok. Lima dimensi pokok pada pelayanan meliputi sarana dan prasarana, kehandalan, tingkat kepedulian, jaminan, dan perhatian. Sarana dan prasarana pada pelayanan di bengkel meliputi penampilan dan kemampuan fisik bengkel dan keadaan lingkungan sekitarnya seperti fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawai dan mekaniknya.

Kehandalan meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Tingkat kepedulian pada pelayanan di bengkel merupakan keinginan dari pegawai dan mekanik bengkel untuk dapat memberikan pelayanan dengan cepat, tanggap dan sigap kepada semua keluhan konsumen. Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai dan mekanik bengkel, serta bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan. Sedangkan perhatian pada pelayanan di bengkel mencakup kemudahan dalam melakukan

hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan konsumen.

Peningkatan terhadap mutu pelayanan yang dilakukan oleh pihak manajemen PT. Menara Agung Cabang Veteran Padang merupakan salah satu langkah bagus untuk memelihara pertumbuhan penjualan sepeda motor Honda. Salah satu siasat yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan yaitu memberikan servis gratis bagi sepeda motor Honda yang baru dibeli oleh konsumen. Servis gratis dilakukan sebanyak empat kali dengan ketentuan ketentuan yang ditetapkan. Servis pertama dilakukan maksimal seribu kilometer dan maksimal satu bulan setelah tanggal pembelian sepeda motor. Servis kedua dilakukan maksimal empat ribu kilometer dan maksimal empat bulan setelah tanggal pembelian sepeda motor. Servis ketiga dilakukan maksimal tujuh ribu kilometer dan maksimal tujuh bulan setelah tanggal pembelian sepeda motor. Servis keempat dilakukan maksimal sepuluh ribu kilometer dan maksimal sepuluh bulan setelah tanggal pembelian sepeda motor. Pelayanan yang dilakukan guna memenuhi kepuasan konsumen lainnya yaitu membuka bengkel servis dan perbaikan bagi sepeda motor bermerek Honda dengan bengkel resminya Astra Honda *Autorized Service Station* (AHASS).

AHASS merupakan pusat servis dan perbaikan bagi motor-motor produksi bermerek Honda yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Servis dan perbaikan sepeda motor Honda harus ditangani oleh tenaga yang professional serta handal di bidangnya. Kepercayaan yang diberikan oleh

masyarakat kepada AHASS dalam penanganan servis dan perbaikan sepeda motor Honda merupakan tanggung jawab yang harus dijalankan dengan baik. Terlebih dengan adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam bidang servis dan perbaikan sepeda motor maka AHASS dituntut lebih keras lagi untuk dapat meningkatkan profesionalisme dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap konsumen sepeda motornya.

Sarana dan prasarana yang baik, apabila tidak didukung oleh kehandalan, kepedulian, jaminan dan perhatian tidak akan mampu untuk menciptakan kepuasan bagi para konsumen sepeda motor. Tingkat kepedulian yang tinggi apabila tidak didukung oleh sarana dan prasarana yang baik, jaminan dan perhatian yang lebih juga tidak mampu untuk menciptakan kepuasan bagi para konsumen sepeda motor. Semua faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen saling memiliki keterkaitan antara satu dan yang lainnya. Oleh sebab itu, untuk melihat pengaruh faktor-faktor tersebut secara keseluruhan, analisis statistika yang dapat digunakan untuk mengetahui hubungan internal antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di bengkel resmi Honda PT. Menara Agung cabang Veteran Padang adalah analisis faktor.

Analisis faktor merupakan suatu metode statistika multivariat yang mencoba menerangkan hubungan antar sejumlah faktor-faktor yang saling ketergantungan antara satu dengan yang lain sehingga bisa dibuat satu atau lebih kumpulan faktor yang lebih sedikit dari jumlah faktor awal. Analisis ini

bertujuan untuk mengetahui hubungan interkorelasi di antara sejumlah besar variabel dengan cara mengidentifikasi satu set dimensi pokok yang sama.

Analisis faktor juga digunakan untuk mengetahui faktor-faktor dominan dalam menjelaskan suatu masalah (Supranto, 2004: 113). Dalam penelitian ini variabel yang digunakan tidak dibedakan antara variabel terikat dan variabel bebas, oleh karena itu analisis yang cocok digunakan adalah analisis faktor.

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu dilakukan penelitian yang berjudul **"Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Bengkel Resmi (AHASS) PT. Menara Agung Cabang Veteran Padang Menggunakan Analisis Faktor "**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan bengkel AHASS PT. Menara Agung cabang Veteran Padang terhadap kepuasan konsumen?
2. Faktor apa yang paling dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan bengkel AHASS PT. Menara Agung cabang Veteran Padang terhadap kepuasan konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan bengkel AHASS PT. Menara Agung cabang Veteran Padang terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan analisis faktor.
2. Mengetahui faktor apa yang paling dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan bengkel AHASS PT. Menara Agung cabang Veteran Padang terhadap kepuasan konsumen

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Sebagai sarana penambah pengetahuan peneliti dan pembaca tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan bengkel AHASS PT. Menara Agung cabang Veteran Padang terhadap kepuasan konsumen.
2. Sebagai bahan informasi bagi bengkel AHASS PT. Menara Agung cabang Veteran Padang untuk meningkatkan pelayanannya.
3. Sebagai bahan referensi bagi mahasiswa di pustaka jurusan matematika FMIPA UNP.