

**PENGARUH KUALITAS JASA DAN KEPUASAN PELANGGAN
DALAM PEMBENTUKAN MINAT MEMBELI KEMBALI
(Studi Kasus Di Bengkel Grand Racing Yogyakarta)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Teknik Industri**



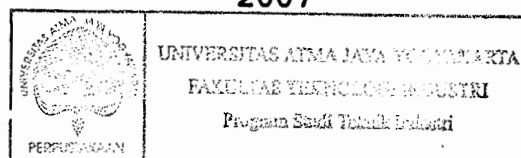
Oleh

Blasius Fiki Effendy

02 06 3304/TI

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2007



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul

**PENGARUH KUALITAS JASA DAN KEPUASAN PELANGGAN
DALAM PEMBENTUKAN MINAT MEMBELI KEMBALI
(Studi Kasus Di Bengkel Grand Racing Yogyakarta)**

Oleh:

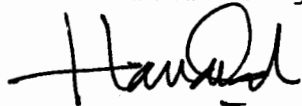
Blasius Fiki Effendy

03304/TI

dinyatakan telah memenuhi syarat

pada tanggal: 27 Juni 2007

Pembimbing I,



T.B. Hanandaka, S.T., M.T.

Pembimbing II,



Baju Bawono, S.T., M.T.

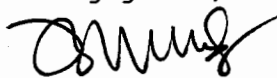
Tim Penguji,

Penguji I,



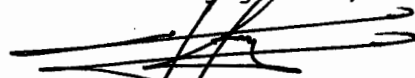
T.B. Hanandaka, S.T., M.T.

Penguji II,



Hadisantono, S.T., M.T.

Penguji III,



A. Tonny Yuniarta, S.T.

Yogyakarta, 27 Juni 2007

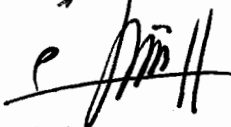
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Fakultas Teknologi Industri

Program Studi Teknik Industri



Dekan,



FAKULTAS
TEKNOLOGI INDUSTRI

Paulus Mudjihartono, S.T., M.T.



serviens in lumine veritatis

..... *Especially Dedicated to :*

- † Jesus Christ
- † Papa & Mama
- † Roy & Dimas
- † Mas Joko

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat dan bimbingannya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir di bengkel Grand Racing. Laporan Tugas Akhir ini dibuat dalam pemenuhan persyaratan akademik dalam mencapai Sarjana Strata I (S1) pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari selama proses penyusunan Laporan Tugas Akhir ini penulis mendapat banyak bantuan, oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih pada beberapa pihak antara lain :

1. Bapak T.B. Hanandaka, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan saran dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
2. Bapak Baju Bawono, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing II yang juga banyak memberikan bimbingan dan saran dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
3. Bapak Y. Joko Prasetyo selaku manajer bengkel Grand Racing yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di bengkel Grand Racing.
4. Seluruh karyawan bengkel Grand Racing yang telah banyak membantu dalam memberikan informasi dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.

5. Papa, Mama, dan kedua saudara saya atas setiap doa dan motivasinya.
6. UKKM KOPMA squad 05/06 (Pak.Dir. Hendry Jatmiko Saragi, Ike, Ce Fung2 S.E., Eko S.T., Mama Rini, Yoga S.T., Indah, Ria S.T., mba Ning kecil & mba Ning gede), terima kasih atas setiap dukungan, kebersamaan dan candaawanya, khususnya buat "cece nya".
7. Jerico, Hengky, PP squad, dan seluruh angkatan 2002 TIJ UAJY untuk kebersamaan dan keceriaannya.
8. Anak-anak TK 11 (Bendhot, Andhol, Otong, Bony, Babun, Antok, Lisa, Yuli), terima kasih buat "KE_NGOSOSANNYA".
9. Segenap dosen, karyawan, dan staf Universitas Atma Jaya Yogyakarta atas bantuannya.

Penulis menyadari dalam Laporan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan. Namun penulis berharap Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya teman-teman mahasiswa di lingkungan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf apabila isi dari Laporan Tugas Akhir ini kurang berkenan di hati pembaca.

Yogyakarta, Juni 2007

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Batasan Masalah	3
1.5. Metodologi Penelitian	4
1.6. Sistematika Penulisan	9
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	 10
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2. Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu	 11
 BAB 3 LANDASAN TEORI	 14
3.1. Konsep Dan Definisi Jasa	14
3.2. Kualitas	19
3.3. Kualitas Jasa	23
3.4. Dimensi Kualitas Jasa	24
3.5. Kepuasan Pelanggan	26

3.6.	Minat Membeli Kembali	28
3.7.	<i>Importance and Performance Matrix</i>	32
3.8.	Uji Validitas Dan Reliabilitas	33
3.9.	Uji Kecukupan Data	34
3.10.	Penyebaran/Distribusi Data	36
3.11.	Analisis Regresi	37
3.12.	Uji Multikolinearitas	42
BAB 4	PROFIL PERUSAHAAN DAN DATA	44
4.1.	Profil Perusahaan	44
4.2.	Data	49
BAB 5	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	59
5.1.	Analisis Data	59
5.2.	Pembahasan	81
BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN	87
6.1.	Kesimpulan	87
6.2.	Saran Penelitian Selanjutnya	88
DAFTAR PUSTAKA		89
LAMPIRAN		92

3.6.	Minat Membeli Kembali	28
3.7.	<i>Importance and Performance Matrix</i>	32
3.8.	Uji Validitas Dan Reliabilitas	33
3.9.	Uji Kecukupan Data	34
3.10.	Penyebaran/Distribusi Data	36
3.11.	Analisis Regresi	37
3.12.	Uji Multikolinearitas	42
BAB 4	PROFIL PERUSAHAAN DAN DATA	44
4.1.	Profil Perusahaan	44
4.2.	Data	49
BAB 5	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	59
5.1.	Analisis Data	59
5.2.	Pembahasan	81
BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN	87
6.1.	Kesimpulan	87
6.2.	Saran Penelitian Selanjutnya	88
DAFTAR PUSTAKA		89
LAMPIRAN		92

DAFTAR TABEL

1.	Tabel 2.1.	Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang	12
2.	Tabel 3.1.	Nilai K untuk Tingkat Kepercayaan Tertentu	35
3.	Tabel 3.2.	Nilai S untuk Tingkat Ketelitian Tertentu	36
4.	Tabel 4.1.	Karakteristik Responden	50
5.	Tabel 4.2.	Atribut Kinerja Jasa dan Tingkat Kepentingan	52
6.	Tabel 4.3.	Atribut Minat Membeli Kembali	55
7.	Tabel 5.1.	Validitas Persepsi Kinerja Jasa ...	60
8.	Tabel 5.2.	Validitas Tingkat Kepentingan	61
9.	Tabel 5.3.	Validitas Minat Membeli Kembali ...	62
10.	Tabel 5.4.	Reliabilitas	63
11.	Tabel 5.5.	Uji Kecukupan Data	64
12.	Tabel 5.6.	Nilai Rata-Rata dan Standar Deviasi	65
13.	Tabel 5.7.	Statistik Deskriptif	71
14.	Tabel 5.8.	Korelasi Pearson	74
15.	Tabel 5.9.	Pengujian Kualitas Jasa Keseluruhan dan Kepuasan yang Dirasakan Keseluruhan terhadap Minat Membeli Kembali	75
16.	Tabel 5.10.	Rata-Rata <i>Performance and Importance</i>	77

DAFTAR GAMBAR

1.	Gambar 1.1. <i>Flowchart</i> Sistematika Penelitian ..	12
2.	Gambar 3.1. Teori Aksi Reaksi Fishbein's	31
3.	Gambar 3.2. <i>Importance and Performance Matrix</i> .	32
4.	Gambar 3.3. Hubungan Searah/Positif Antara Variabel Independen (X) dan Variabel Dependen (Y)	38
5.	Gambar 3.4. Hubungan Bersifat Kebalikan/Negatif Antara Variabel Independen (X) dan Variabel Dependen (Y)	38
6.	Gambar 3.5. Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 pada Uji F	41
7.	Gambar 3.6. Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 pada Uji t	42
8.	Gambar 4.1. Foto Fasilitas Penunjang Bengkel Grand Racing	45
9.	Gambar 5.1. <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin	67
10.	Gambar 5.2. <i>Pie Chart</i> Usia	68
11.	Gambar 5.3. <i>Pie Chart</i> Pekerjaan	67
12.	Gambar 5.4. <i>Pie Chart</i> Pendapatan	66
13.	Gambar 5.5. <i>Pie Chart</i> Jarak	71
14.	Gambar 5.6. Diagram Katesius <i>Importance and Performance</i>	80

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1	: Surat Keterangan Penelitian	93
2. Lampiran 2	: Struktur Organisasi Bengkel Grand Racing	93
3. Lampiran 3	: Kuesioner	94
4. Lampiran 4	: Data	95
5. Lampiran 5	: Uji Validitas dan Reliabilitas	96
6. Lampiran 6	: Uji Kecukupan Data	96
7. Lampiran 7	: Statistik Deskriptif	97
8. Lampiran 8	: Uji Pengaruh Kualitas Jasa Keseluruhan dan Kepuasan yang Dirasakan Keseluruhan terhadap Pembentukan Minat Membeli Kembali	99
10.Lampiran 9	: Tabel r, t, dan F	102

INTISARI

Penelitian ini mencoba menggali informasi mengenai pengaruh kualitas jasa dan kepuasan pelanggan bengkel Grand Racing dalam pembentukan minat membeli kembali sebagai upaya mendapatkan pemahaman yang jelas atas pelayanan bengkel Grand Racing dimata pelanggannya. Selain itu dalam upaya meningkatkan kualitas jasa dan kepuasan pelanggan bengkel Grand Racing, maka diidentifikasi atribut-atribut kinerja jasa yang perlu ditingkatkan.

Sebagai instrumen pengukurannya digunakan bentuk kuesioner yang mencakup penilaian tentang kinerja jasa dan tingkat kepentingan yang diadaptasi dari lima dimensi SERVQUAL, kualitas jasa keseluruhan dan kepuasan yang dirasakan keseluruhan, dan penilaian tentang minat membeli kembali yang diadaptasi dari lima dimensi perilaku. Hasil diolah dan dianalisis menggunakan SPSS 15.0 for windows dengan menggunakan metode analisis regresi berganda dan *Importance and Performance Matrix*.

Hasil penelitian diperoleh bahwa secara simultan kualitas jasa keseluruhan dan kepuasan yang dirasakan keseluruhan berpengaruh secara signifikan terhadap minat membeli kembali, dengan tingkat signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dan secara parsial kualitas keseluruhan dan kepuasan yang dirasakan keseluruhan berpengaruh secara signifikan terhadap minat membeli kembali, dengan tingkat signifikan 0,025 dan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Untuk atribut dari kinerja jasa yang perlu ditingkatkan adalah pertama, kinerja dari pengiriman mobil derek kepada pelanggan, dengan rata-rata kinerja 3,563 dan tingkat kepentingan 4,488. Kedua janji penyelesaian jasa harus ditepati, dengan rata-rata kinerja 3,538 dan tingkat kepentingan 4,113. Dan ketiga perhatian individual kepada pelanggan, dengan rata-rata kinerja 3,250 dan tingkat kepentingan 4,125.