

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang kualitas pelayanan jasa dilakukan oleh Puspa Rani (2005) dengan judul "Analisis Kualitas Jasa di Instalasi Rawat Jalan dengan Model SERVQUAL (Studi Kasus di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta)". Pada penelitian ini selain bertujuan untuk mengetahui kesenjangan/gap yang terjadi antara kualitas pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan oleh pasien, juga untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan tanggapan terhadap dimensi *perceived quality* pelayanan Instalasi Rawat Jalan RS. Panti Rapih apabila dilihat dari karakteristik responden. Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL dan uji *chi-square* untuk analisis datanya.

Penelitian lainnya tentang hubungan dua variabel pada industri jasa pernah dilakukan oleh Hardoyo A.E. (2006) dengan judul "Analisis Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap *Positive Word of Mouth* (Studi pada konsumen pengguna jasa bengkel AHASS di Kota Yogyakarta)". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap *positive word of mouth*. Untuk analisis data digunakan metode regresi berganda yang diolah dengan *software* SPSS.

2.2. Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan saat ini mempunyai beberapa perbedaan dengan penelitian yang dilakukan terdahulu, yaitu perbedaan pertama terletak pada obyek penelitian dimana penelitian sekarang dilakukan di bengkel Grand Racing Yogyakarta. Perbedaan kedua terletak pada tujuan penelitiannya, yaitu untuk penelitian sekarang bertujuan mendapatkan pengaruh kualitas jasa dan kepuasan pelanggan terhadap pembentukan minat pembelian kembali, serta mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan dalam upaya peningkatan kualitas jasa dan kepuasan pelanggan.

Pada penelitian ini juga dilakukan pemetaan faktor-faktor yang ada pada tiap dimensi pelayanan yang mempengaruhi kualitas dan kepuasan dengan Diagram Kartesius atau *Importance and Performance Matrix*. *Importance and Performance Matrix* dibuat untuk mengetahui posisi pelayanan dalam kaitannya dengan strategi yang akan dilakukan.

Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian sebelumnya dapat dilihat pada tabel 2.1.

Tabel 2.1. Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang

Perbedaan	Penelitian Puspa (2005)	Penelitian Hardoyo (2006)	Penelitian Sekarang
Obyek Penelitian	Pasien Instalasi Rawat Jalan RS. Panti Rapih Yogyakarta	Pelanggan jasa bengkel AHASS di kota Yogyakarta	Pelanggan bengkel Grand Racing Yogyakarta
Tujuan Penelitian	Mengetahui apakah masih ada kesenjangan yang terjadi antara kualitas pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan oleh pasien Instalasi Rawat Jalan RS. Panti Rapih, dan seberapa besar kesenjangan tersebut.	Mengetahui pengaruh kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap positive word of mouth.	- Mengetahui pengaruh kualitas jasa dan kepuasan pelanggan terhadap minat membeli kembali. - Mengidentifikasi atribut-atribut jasa/pelayanan yang perlu ditingkatkan bengkel Grand Racing dalam upaya peningkatan kualitas jasa dan kepuasan pelanggan.

Tabel 2.1. Lanjutan

Perbedaan	Penelitian Puspa (2005)	Penelitian Hardoyo (2006)	Penelitian Sekarang
Tujuan Penelitian	Mengetahui apakah terdapat perbedaan tanggapan terhadap dimensi perceived quality pelayanan Instalasi Rawat Jalan RS. Panti Rapih dilihat dari karakteristik responden.		
Metode analisis	- SERVQUAL - Chi-square	Regresi Berganda	- Regresi Berganda - Importance and Performance Matrix