

DAFTAR ISI

Halaman Persetujuan.....	ii
Pernyataan Keaslian Tesis.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Abstract.....	vi
Abstraksi.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
II. TELAAH PUSTAKA, IDENTIFIKASI KEBIJAKAN PERUSAHAAN DAN PENGEMBANGAN MODEL EMPIRIS	8
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
III. METODE PENELITIAN	42
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
IV. ANALISIS DATA	56
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
V.	KESIMPULAN DAN SARAN	103
5.1.	Kesimpulan.....	103
5.2.	Implikasi Kebijakan Manajerial	108
5.3.	Keterbatasan Penelitian	112
5.4.	Agenda Penelitian Mendatang	112
DAFTAR PUSTAKA		

