

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SERVICE MOTOR
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MEGA MOTOR
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

ROBI LUSPINTO

11084670

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2012

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SERVICE MOTOR
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MEGA MOTOR
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen
Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

Disusun oleh:

ROBI LUSPINTO

NIM : 11084670

Jurusan : Manajemen



**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA**

2012

HALAMAN PERSETUJUAN



Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh,

Dosen Pembimbing Skripsi

A handwritten signature in purple ink, consisting of a series of loops and a long horizontal stroke at the bottom.

(Dra. Ambar Kusuma Astuti., M.Si)

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan Di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi
Program Studi Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Dan Diterima Untuk Memenuhi Sebagian

Syarat-syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi

Pada Tanggal

14 JUN 2012

Mengesahkan

Dekan,



(Dra. Insiwijati Prasetyaningsih, MM)

Dewan Penguji:

1. **Dra. Ambar Kusuma Astuti., M.Si**
2. **Drs. Bambang Purnomo Hediono, MBA**
3. **Jonathan Herdioko, SE., MM**

.....
.....
.....

MOTTO

“Cara terbaik untuk keluar dari masalah adalah dengan mengatasinya.”

-Brandon Francis-

“If you believe in yourself and with a tiny magic, all your dreams can come true”

“Percayalah kepada Tuhan dengan segenap hatimu, dan janganlah bersandar kepada pengertianmu sendiri”

-Amsal 3:5-

“Anda harus menjadi orang yang dihargai bukan dikasihani”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada,

✚ Tuhan Yesus Kristus, penguatku serta penolongku

✚ Ibunda, ayahanda (Alm), dan kakaku

✚ Sahabatku di Bandar Lampung, serta teman-teman Manajemen`08

✚ Kawan-kawanku seperjuangan dan sepermaianan

✚ Teman satu kelompokku yang kompak di kuliah terakhirku (HAM)

✚ Dosen pembimbingku

✚ Almamaterku, Duta Wacana

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya yang senantiasa berlimpah kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Service Motor Terhadap Kepuasan Konsumen di Mega Motor Yogyakarta”.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Selain itu diharapkan dapat membantu Mega Motor dealer resmi sepeda motor honda.

Mengingat waktu dan tenaga yang terbatas dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak menemui kesulitan, sehingga penulis sangat menyadari bahwa pembuatan skripsi ini sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, apabila terdapat kesalahan-kesalahan yang tidak disengaja, penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan bermanfaat dari berbagai pihak untuk perbaikan skripsi ini.

Pada kesempatan yang baik ini, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya antara lain kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus penolongku, pengharapanku, yang sudah memberikan berkat dan anugerah kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar tanpa hambatan.

2. Keluarga saya yang sudah mendukung serta memberikan semangat dan dorongan yang sangat berharga dalam menyelesaikan studi saya di Fakultas Bisnis jurusan Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
3. Ibu Dra.Ambar Kusuma Astuti, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada saya dalam menyusun skripsi ini.
4. Bapak Jonathan Herdioko, SE., MM selaku dosen yang membantu saya dalam konsultasi skripsi saya.
5. Bapak Laurentius Irwan, SE. Sebagai manajer Mega Motor yang telah mengizinkan penulis menyebar kuesioner di Mega Motor.
6. Untuk teman-teman seperjuanganku dan sepermainan, Bram Kamasatya, Kurniawan Wijayanto, Ericko Herdian Basuki, Novianik Kusuma, Setyo Utomo, Verbyanto Herjuno Jati, Kelvin Yohanes, Anton Saputra, Yusiana Diah Prastiwi, Yesi Hutabarat, Nicolaus Zorio Valentino. Terima kasih atas dukungan kalian, bantuan kalian, kebersamaan kalian selama mengerjakan skripsi dan telah membuat hidup jadi penuh warna. Tetap semangat kawan sukses selalu untuk kalian semua.

GBU

7. Untuk teman satu kelompokku yang kompak di kuliah terakhirku (HAM), Nike Yuliana dan Beatrice Nathalia, terima kasih atas kerjasama kalian semua selama perkuliahan berlangsung. Tetap semangat kawan sukses selalu buat kalian. GBU

8. Untuk teman dekatku Adi Susanta yang telah membantu saya dan mendukung saya dalam suka dan duka selama awal kuliah hingga akhir kuliah. Sukses buatmu bro tetap semangat.
9. Untuk temanku Eloi Ebenhazer Natalinov yang sudah membantu saya selama saya mengerjakan skripsi.
10. Untuk semua teman-teman Manajemen'08 terima kasih atas kebersamaan kalian dalam suka dan duka selama kuliah di Universitas Kristen Duta Wacana ini.
11. Untuk sahabatku Setia Wijaya dan Chalis Angkoro yang sudah menyemangati saya dalam mengerjakan skripsi, Thank's a lot bro.

Semoga segala yang telah mereka berikan kepada Penulis, mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak yang membaca dan memerlukan.

Yogyakarta,

Penulis,

Robi Lus Pinto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Batasan Masalah.....	5

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Pemasaran	8
2.2. Konsep Pemasaran.....	10
2.3. Pemasaran Jasa.....	13
2.4. Manajemen Jasa	21
2.5. Perbedaan Barang dan Jasa	22
2.6. Perilaku Konsumen.....	24
2.7. Dimensi Kualitas Layanan	26
2.8. Kepuasan Konsumen.....	27
2.9. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	29
2.10. Penelitian Terdahulu.....	31
2.11. Model Penelitian.....	32
2.12. Pengembangan Hipotesis.....	32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Data.....	34
3.2. Populasi dan Sampel.....	36
3.3. Variabel dan Pengukurannya.....	37
3.4. Analisis Data	42
3.5. Analisis Regresi Linier Berganda	45
3.6. Uji Signifikansi	46

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Pengujian Instrumen.....	52
4.2. Analisis Prosentase	55
4.3. Analisis Regresi Linier Berganda	60
4.4. Uji Signifikansi	62
4.5. Pembahasan.....	68

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	71
5.2. Keterbatasan.....	72
5.3. Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4.3. Prosentase Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.4. Prosentase Profil Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.5. Prosentase Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
Tabel 4.6. Prosentase Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..	58
Tabel 4.7. Prosentase Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....	59
Tabel 4.8. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	60
Tabel 4.9. Hasil Uji t.....	63
Tabel 4.10. Hasil Uji F.....	66
Tabel 4.11. Hasil Uji Determinasi (R^2).....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan	28
Gambar 2.2. Model Penelitian	32

© UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Keterangan Penelitian
Lampiran 2	Kuesioner
Lampiran 3	Data Hasil Kuesioner
Lampiran 4	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
Lampiran 5	Hasil Analisis <i>Prosentase</i>
Lampiran 6	Regresi Linier Berganda
Lampiran 7	Uji Determinasi
Lampiran 8	Uji T dan Uji F
Lampiran 9	Tabel Distribusi F
Lampiran 10	Tabel Distribusi T
Lampiran 11	Tabel R

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SERVICE MOTOR TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MEGA MOTOR YOGYAKARTA

ABSTRAK

Seiring dengan kemajuan zaman telah terjadi banyak perubahan disekeliling kita. Salah satunya perubahan teknologi yang berkembang pesat dan semakin canggih. Saat ini sarana transportasi menjadi kebutuhan vital bagi setiap orang. Banyak orang merasa bahwa waktu sangat berharga dan banyak orang dituntut untuk lebih cepat sampai ketujuan. Alat transportasi pribadi antara lain seperti sepeda motor telah dianggap sebagai kebutuhan primer bagi sebagian orang, harganya pun lebih terjangkau dibanding dengan harga mobil. Pada tahun 2012 ini, penjualan sepeda motor di Indonesia diprediksikan semakin meningkat. Dengan meningkatnya permintaan sepeda motor, maka hal tersebut mengakibatkan meningkatnya juga penawaran dan memberikan dampak baik terhadap industri kendaraan bermotor roda dua. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis ingin melakukan penelitian mengenai kepuasan konsumen dengan mengambil judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SERVICE MOTOR TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MEGA MOTOR YOGYAKARTA”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh faktor kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangibles*) secara stimultan (bersama-sama) terhadap kepuasan konsumen Mega Motor.

Untuk membuktikan hipotesis, maka digunakan alat analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda berguna untuk mengukur pengaruh variabel x (*reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangibles*) dan y (kepuasan konsumen). Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh variabel x (*reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangibles*) terhadap variabel y (kepuasan konsumen).

Kata kunci: *kepuasan konsumen, kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty), bukti fisik (tangibles), regresi linear berganda.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perubahan yang terjadi pada dunia bisnis saat ini benar-benar tidak menentu. Untuk itu setiap perusahaan yang ingin memenangkan persaingan dan sukses di abad ini harus menerapkan konsep bauran produk, maka perusahaan dapat menggunakan seluruh sumber daya dan keunggulan yang ada dalam memanfaatkan segala perubahan untuk memenangkan persaingan.

Seiring dengan kemajuan zaman telah terjadi banyak perubahan disekeliling kita. Salah satunya perubahan teknologi yang berkembang pesat dan semakin canggih. Saat ini sarana transportasi menjadi kebutuhan vital bagi setiap orang. Banyak orang merasa bahwa waktu sangat berharga dan banyak orang dituntut untuk lebih cepat sampai ketujuan. Alat transportasi pribadi antara lain seperti sepeda motor telah dianggap sebagai kebutuhan primer bagi sebagian orang, harganya pun lebih terjangkau dibanding dengan harga mobil.

Pada tahun 2012 ini, penjualan sepeda motor di Indonesia diprediksikan semakin meningkat. Dengan meningkatnya permintaan sepeda motor, maka hal tersebut mengakibatkan meningkatnya juga penawaran dan memberikan dampak baik terhadap industri kendaraan

bermotor roda dua. Melihat peluang bisnis ini maka banyak perusahaan otomotif terutama kendaraan roda dua bersaing untuk memasarkan produknya dalam upaya memenuhi kebutuhan konsumen akan kendaraan bermotor. Berbagai merek sepeda motor yang ditawarkan dalam pasaran, dari motor buatan Jepang, Jerman, hingga ke merek Cina banyak ditemui di dealer-dealer sepeda motor. Dari berbagai merek sepeda motor yang ada, merek Honda yang berada di bawah naungan PT. Astra Internasional Tbk. merupakan merek yang sudah sangat dikenal dan dipercaya oleh masyarakat sebagai merek berkualitas terbukti dari penjualan sepeda motor Honda yang semakin melesat jauh di atas merek sepeda motor lainnya.

Untuk melengkapi pelayanan kepada konsumen, PT. Astra Internasional Tbk. tidak terbatas hanya pada penjualan sepeda motor saja, hal yang dilakukan untuk menjadi yang terbaik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan (*customer Satisfaction Index No. 1*) yaitu dengan memberikan perbaikan dan pelayanan purnajual terbaik di bengkel resmi Honda (*Astra Honda Authorized Service Station*) yaitu dengan memberikan perbaikan pelayanan purna jual terbaik di bengkel resmi Honda (*Astra Honda Authorized Service Station* atau AHASS). Di Yogyakarta ini ada banyak sekali bengkel resmi Honda yang tersebar di berbagai daerah, salah satunya adalah Mega Motor yang beralamat di Jalan Brigjend Katamso nomor 47-51 Yogyakarta. Tidak hanya penjualan motor saja akan tetapi di Mega Motor juga melayani jasa *service* resmi sepeda motor Honda.

Mega Motor selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas, melalui klasifikasi kemampuan mekanik yang handal, peralatan dan perlengkapan yang canggih dan lengkap, serta kesadaran akan pentingnya lingkungan dengan menjaga kebersihan di ruangan kerja. Hal ini dilakukan karena kehidupan sebuah usaha sangat bergantung pada kepuasan. Dengan adanya kepuasan yang diterima oleh konsumen, maka akan mendapatkan beberapa manfaat yaitu terciptanya hubungan harmonis antara konsumen dan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis ingin melakukan penelitian mengenai kepuasan konsumen dengan mengambil judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Service Motor Terhadap Kepuasan Konsumen di Mega Motor Yogyakarta”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas maka permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah pengaruh faktor kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan konsumen Mega Motor?
- b. Bagaimanakah pengaruh faktor daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan konsumen Mega Motor?
- c. Bagaimanakah pengaruh faktor jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan konsumen Mega Motor?
- d. Bagaimanakah pengaruh faktor empati (*emphaty*) terhadap kepuasan konsumen Mega Motor?

- e. Bagaimanakah pengaruh faktor bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan konsumen Mega Motor?
- f. Bagaimanakah pengaruh faktor kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangibles*) secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan konsumen Mega Motor.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Menguji pengaruh faktor kualitas kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan konsumen Mega Motor.
- b. Menguji pengaruh faktor daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan konsumen Mega Motor.
- c. Menguji pengaruh faktor jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan konsumen Mega Motor.
- d. Menguji pengaruh faktor empati (*emphaty*) terhadap kepuasan konsumen Mega Motor.
- e. Menguji pengaruh faktor bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan konsumen Mega Motor.
- f. Menguji pengaruh faktor kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangibles*) secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan konsumen Mega Motor.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

a. Bagi Mega Motor

Untuk mengetahui kondisi konsumen dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen dan diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan serta dapat menjadi masukan-masukan yang berguna untuk dapat meningkatkan pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasannya.

b. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan pengalaman nyata dalam menyusun penelitian dan merupakan kesempatan yang baik sebagai sarana dan media untuk menerapkan pengetahuan secara praktis tentang hal-hal yang berhubungan dengan pelaksanaan studi ilmiah yang dipelajari khususnya pada manajemen pemasaran.

c. Bagi Pihak Lain

Dapat dijadikan sebagai referensi peneliti lain yang ingin mengembangkan penelitian lainnya.

1.5 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis ingin membatasi permasalahan agar masalah yang ingin diteliti tidak terlalu luas. Adapun batasan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Tempat penelitian dilakukan di Mega Motor Yogyakarta.
- b. Profil konsumen yang diteliti adalah sebagai berikut:
 - 1) Jenis kelamin
 - 2) Usia Responden
 - 3) Pekerjaan
 - 4) Pendapatan
 - 5) Pendidikan terakhir
- c. Responden yang diteliti adalah konsumen yang sudah pernah menikmati jasa Mega Motor.
- d. Variabel dependen dalam penelitian adalah kepuasan konsumen.
- e. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan.

Ada lima dimensi jasa yaitu:

- 1) Keandalan (*reability*)

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Komponen ini meliputi kemampuan pegawai dalam melayani konsumen Mega Motor.

- 2) Daya Tanggap (*responsiveness*)

Keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Komponen ini meliputi kemampuan pegawai dalam mengatasi keluhan konsumen dengan tanggap.

3) Jaminan (*assurance*)

Komponen ini meliputi kemampuan konsumen dalam hal pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai.

4) Empati (*emphaty*)

Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Komponen ini meliputi kemampuan karyawan dalam melakukan komunikasi dengan pelanggan serta usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

5) Bukti Fisik (*tangibles*)

Komponen ini meliputi kenyamanan ruangan, perlengkapan, dan pegawai berpenampilan rapi ketika melayani konsumen.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan kajian yang telah dilakukan berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan *service* motor terhadap kepuasan konsumen di Mega Motor Yogyakarta, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil data profil responden yang sudah diolah maka dapat diketahui bahwa responden Mega Motor yang paling dominan adalah konsumen berjenis kelamin pria sebanyak 72 orang (72%), usia 21-30 tahun sebanyak 44 orang (44%), memiliki pekerjaan sebagai swasta sebanyak 37 orang (37%), dengan pendidikan terakhir perguruan tinggi sebanyak 54 orang (54%), dan memiliki pendapatan sebesar Rp.500.001-Rp.1.000.000 sebanyak 29 orang (29%).
2. Variabel bukti fisik (*tangible*) mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Mega Motor.
3. Variabel kehandalan (*reliability*) mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Mega Motor.
4. Variabel daya tanggap (*responsiveness*) mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap konsumen Mega Motor.

5. Variabel jaminan (*assurance*) mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Mega Motor.
6. Variabel perhatian (*emphaty*) mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Mega Motor.
7. Dari hasil pengolahan data yang sudah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa semua variabel independen (*reliability, responsiveness, empathy* dan *tangibles*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen).

5.2 Keterbatasan

Di dalam setiap penelitian terdapat keterbatasan. Dan di dalam penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan *Service* Motor Terhadap Kepuasan Konsumen di Mega Motor Yogyakarta” yang telah saya lakukan mempunyai keterbatasan. Adapun keterbatasan yang perlu diperhatikan seperti waktu, tempat, dan biaya sehingga kajian terhadap objek penelitian terlalu sempit dan jumlah sampel yang terbatas, peneliti hanya melakukan penelitian pada dimensi pelayanan jasa *service* sepeda motor yang belum mampu menjawab semua aspek dari kepuasan konsumen, serta teori yang digunakan sebagai landasan teori belum cukup untuk menjelaskan penelitian ini secara keseluruhan sehingga untuk penelitian mendatang sebaiknya memperluas wawasan serta dasar-dasar teori yang digunakan dengan sumber-sumber yang lebih variatif.

5.3 Saran

Dari kesimpulan di atas maka penulis ingin menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

a. Untuk perusahaan Mega Motor

Mega Motor sebaiknya perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa *service* motor, sebab berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, ternyata pelayanan jasa *service* motor mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan konsumen Mega Motor.

1) Bukti fisik (*tangible*)

Dari hasil olah data yang sudah dilakukan, bukti fisik (*tangible*) mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, oleh sebab itu para karyawan Mega Motor harus mampu menjaga dan meningkatkan kenyamanan serta kebersihan ruang tunggu agar konsumen dapat merasa puas dengan adanya fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh Mega Motor.

2) Kehandalan (*reliability*)

Dari hasil olah data yang sudah dilakukan, kehandalan (*reliability*) mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, oleh sebab itu karyawan Mega Motor harus mampu menjaga dan meningkatkan lagi kecepatan dalam melayani konsumen serta meningkatkan pelayanan kepada konsumen dan jarang melakukan kesalahan agar konsumen dapat merasa puas

terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan Mega Motor kepada konsumen Mega Motor.

3) Daya tanggap (*responsiveness*)

Dari hasil olah data yang sudah dilakukan, daya tanggap (*responsiveness*) mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, oleh sebab itu karyawan Mega Motor harus mampu menjaga dan meningkatkan setiap aspek daya tanggap seperti menanggapi apabila terdapat keluhan pada sepeda motor konsumen dan memberikan serta menyampaikan informasi kepada konsumen dengan jelas sehingga konsumen dapat mengerti dan paham tentang informasi yang diberikan oleh karyawan Mega Motor sehingga konsumen dapat merasa puas.

4) Jaminan (*assurance*)

Dari hasil olah data yang sudah dilakukan, peningkatan jaminan (*assurance*) yang diberikan oleh Mega Motor tidak banyak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dalam hal ini karyawan Mega Motor dalam memberikan jaminan kepada konsumen masih belum sesuai dengan apa yang konsumen inginkan oleh sebab itu sebaiknya karyawan Mega Motor harus dapat memahami apa yang konsumen inginkan serta terdapat konsumen.

5) Perhatian (*emphaty*)

Dari hasil olah data yang sudah dilakukan, perhatian (*emphaty*) mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, oleh sebab itu karyawan Mega Motor harus mampu menjaga dan meningkatkan perhatian perhatian kepada konsumen Mega Motor dalam hal sopan melayani konsumen, memberikan pelayanan yang sama kepada setiap konsumen yang datang ke Mega Motor, dan memberi tahu apabila ada part motor konsumen yang rusak, karena dengan mempertahankan dan meningkatkan perhatian, maka hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

b. Bagi pihak lain

Bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut dihimbau untuk memperhatikan atau menambah variabel lain selain bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Karena dalam penelitian tentang “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Service Motor Terhadap Kepuasan Konsumen di Mega Motor Yogyakarta” ternyata dari variabel pelayanan jasa *service* hanya mampu mewakili 52,6% kepuasan konsumen dan sisanya 47,4% dijelaskan oleh variabel lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, *Reliabilitas dan validitas*. Inter Prestasi dan Komputansi. Yogyakarta: Liberty. 1986.
- Basu Swasta D.H dan Irawan. *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Liberty. 1985.
- Basu Swastha. *Azas-Azas Marketing*, Edisi 3. Yogyakarta: Liberty. 1996.
- Basu Swasta D.H. dan T. Hani Handoko. . *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty. 1997.
- Kotler, Philip *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*. Terjemahan Jaka Wasana, Jilid I. Surabaya: Erlangga. 1993.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid 1. Jakarta: Erlangga. 1996.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta: Prenhalindo. 1997.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium*, Jakarta: Penerbit PT. Prenhallinda. 2004.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-12. Jakarta: Indeks 2009.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat. 2001.
- Ridwan, *Metode dan Teknik Penyusun Tesis*, Bandung; Alfabeta. 2008.
- Siagian, Dergibson dan Sugiarto, *Metode Statistika Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2000.
- Stanton, William J. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*, Cetakan pertama, Terjemahan Djaslim Saladin, Bandung: Penerbit Mandar Maju. 1994.
- Stanton, William J. *Prinsip Pemasaran*. Jilid I, Edisi Tujuh. Jakarta: Erlangga. 1995.
- Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Kelima. Bandung: Alfabetta. 2003.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Penerbit Alfabeta. 2008.
- Tjiptono, Fandy . *Strategi Pemasaran*, Edisi 1. Yogyakarta: Penerbit Andi, 1997.