

PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG JASA PERBAIKAN KENDARAAN PADA BENGKEL AHASS 1013 JL. RAYA KALIGARANG NO. 52 SEMARANG.”

Yang disusun oleh :

NAMA : TRIJOKO

NIM : B100020196

FAKULTAS/JURUSAN: EKONOMI/MANAJEMEN

Penandatangan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Desember 2006

Pembimbing Utama

(Kussudyarsana.SE. M.Si.)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Drs. H. Syamsudin, MM)

PERSEMBAHAN

Karya kecil ini dengan segala kerendahan hati dan tulus ikhlas ku persembahkan kepada:

- ♥ Ayah dan Ibu yang telah memberikan cinta dan kasihnya selama ini serta nasehat-nasehatnya
- ♥ Buat temen wanitaku tersayang
- ♥ Seluruh keluarga yang telah memberi dukungan kepada penulis

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ١
فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ
وَإِلَى رَبِّكَ فَارْجِبْ
٢

“Sesungguhnya sesudah kesulitan akan datang kemudahan, maka kerjakanlah urusanmu dengan sungguh-sungguh, dan hanya kepada  kamu berharap”.

(Q.S. Alam Nasyrah:6-8)

Waktu bagaikan pedang, barangsiapa tidak bisa memanfaatkan waktu dengan baik, maka akan terpotong oleh waktu.

(Al Hadits)

وَأَسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ وَإِنَّهَا لَكَبِيرَةٌ إِلَّا عَلَى الْخَدْشَعِينَ
٤٥

“Jadikanlah salat dan shalat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu”.

(Q.S. Al-Baqarah: 45)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran **>Allah SWT** atas karunia dan rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG JASA PERBAIKAN KENDARAAN PADA BENGKEL AHASS 1013 JL. RAYA KALIGARANG NO. 52 SEMARANG”**.

Adapun skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam rangka mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan meskipun telah berusaha dengan semaksimal mungkin.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, tanpa bantuan, bimbingan dan dorongannya penulis menyadari tidak akan mampu mewujudkan skripsi ini.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus penulis haturkan kepada :

1. **Allah SWT**, atas limpahan berkah rahmat dan hidayah-Nya.
2. Bapak Drs. H. Syamsudin, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Bapak Kussudyarsana. SE, M.Si., selaku pembimbing Utama yang telah sabar memberi petunjuk, bimbingan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
5. Bapak Drs. Farid Wajdi, MM., selaku pembimbing akademik yang selalu memberikan arahan dengan sabar dan bijak.
6. Seluruh staf pengajar dan karyawan fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Ibu dan Bapakku, Thank's banget lho....? You're the best in my life. I love forever....
8. My sister, Nawang Thank's buat supportnya I love U.
9. My best friend, Mamad pk (akhirnya selesai juga bro), Dani (makasih buat masukan-masukannya).
10. Temen-temen seperjuangan: Roli,Bayu,Mamad,Didot,Gundul,Beruk(ayo ndang golek), Budi otong (skripsimu dirampungke' le...), Heru, Bina, Rizal, Nofx, Agung gede.
11. Konco-konco omah sing gokil 'N' thank's buat dagelan-dagelannya: Miri, mas Gatot, P2t, Erfan, mas Karyo, Phe-Je (ayo skak neh....).
12. Anak-anak kos IPN: Yeyen, Udin, Rosyid, Bu' Fatan, Tiko, Kumis, Mink, Yudit, Oncez, mas Agung, Tipuxs, and special buat Ibu kost.
13. Semua Warga Bumi Sakinah Comp: mz. Qomar yang baik hati, mz. Isnaini, mz. Wahid, mz Mua'laf atau Sulaiman Budi Yulianto 'tea, yang telah ikut nimbrung.
14. De' Niar, de' Yeni, de' Rosa makasih banget 'N' buat Heni (sorry semestinya ga kayak gini....).
15. Temen-temen angkatan 2002 kelasD.
16. Semua pihak yang tidak saya sebutkan satu-persatu....

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Ini karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun senantiasa penulis harapkan. Akhir kata, semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi khasanah keilmuan yang telah ada. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Desember 2006

Penulis

ABSTRAKSI

“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG JASA PERBAIKAN KENDARAAN PADA BENGKEL AHASS 1013 JL. RAYA KALIGARANG NO. 52 SEMARANG”

Dewasa ini kemajuan dan perkembangan melanda segala aspek kehidupan. Persaingan bisnis diantara perusahaan semakin ketat baik di pasar domestik maupun internasional. Untuk memenuhi kepuasan konsumen pada industri jasa, kualitas pelayanan harus dikelola dengan baik. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan permasalahan; Apakah variabel kualitas layanan (*tangible, responsiveness, reliability, assurance, emphaty*) secara individu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, apakah variabel kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, apakah variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel mediating berpengaruh terhadap keputusan pembelian jasa perbaikan di Bengkel AHASS 1013 Jl. Kaligarang No. 52 Semarang. Pengambilan sampel sebanyak 100 orang responden. Hasil uji t variabel tangible diperoleh nilai t hitung 3,762 dan nilai probabilitas 0,000 sehingga secara individu berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. variabel reliability diperoleh nilai t hitung 3,117 dan nilai probabilitas 0,002 maka secara individu mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. variabel responsiveness diperoleh nilai t hitung 2,805 dan nilai probabilitas 0,006 maka secara individu mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. variabel assurance diperoleh nilai t hitung -4,396 dan nilai probabilitas 0,000 maka secara individu mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. variabel emphaty diperoleh nilai t hitung 3,378 dan nilai probabilitas 0,001 maka secara individu mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ulang jasa perbaikan kendaraan di bengkel AHASS 1013 Kaligarang di Semarang.

Berdasarkan hasil uji F diperoleh F hitung sebesar 25,902 dan nilai probabilitas 0,000 sehingga secara bersama-sama variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance dan variabel emphaty berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ulang perbaikan kendaraan di bengkel AHASS 1013 Kaligarang di Semarang.

Dari hasil analisis data diperoleh R^2 dalam regresi 1 lebih kecil dari R^2 regresi 2 dan ke 3 ini menunjukkan bahwa variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan variabel *emphaty* mempunyai kontribusi pengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen, dan variabel kepuasan konsumen mempunyai kontribusi pengaruh terhadap variabel keputusan pembelian ulang.

Kata kunci: Kualitas Layanan, *tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*, Kepuasan konsumen dan Keputusan Pembelian Ulang Jasa Perbaikan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAKSI.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Pemasaran	9
B. Jasa	13
C. Kepuasan Pelanggan	18
D. Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	24
E. Keputusan Pembelian	25
F. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	29
G. Hipotesis Penelitian	30

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	32
A.	Kerangka Pemikiran	32
B.	Definisi Operasional	34
C.	Populasi dan Sampel	35
D.	Data dan Sumber Data	37
E.	Metode Pengumpulan Data.....	37
F.	Metode Analisis Data	39
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	47
A.	Gambaran Umum Perusahaan	47
B.	Analisis Data.....	48
C.	Pembahasan	83
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	85
A.	Kesimpulan	85
B.	Kendala Penelitian	86
C.	Saran	86

PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Pembelian Jasa	3
Tabel IV.1	Tangible	48
Tabel IV.2	Reliability	50
Tabel IV.3	Responsiveness	52
Tabel IV.4	Assurance	54
Tabel IV.5	Emphaty	56
Tabel IV.6	Kepuasan Konsumen	58
Tabel IV.7	Keputusan Pembelian	60
Tabel IV.8-14	Hasil Uji Validitas	62
Tabel IV. 15	Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel IV. 16	Hasil Uji F	75
Tabel IV. 17	Hasil Uji R ²	76
Tabel IV. 18	Hasil Analisis Regresi 1	77
Tabel IV. 19	Hasil Analisis Regresi 2	80
Tabel IV. 20	Hasil Analisis Regresi 3	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1.	Model Kepuasan Pelanggan	19
Gambar II.2	Tahapan Proses pembelian	27
Gambar III.1	Kerangka Pemikiran	32
Gambar IV.1	Grafik Distribusi Frequensi Tangible	49
Gambar IV.2	Grafik Distribusi Frequensi Reliability	51
Gambar IV.3	Grafik Distribusi Frequensi Responsiveness.....	53
Gambar IV.4	Grafik Distribusi Frequensi Assurance	55
Gambar IV.5	Grafik Distribusi Frequensi Emphaty.....	57
Gambar IV.6	Grafik Distribusi Frequensi Kepuasan Konsumen	59
Gambar IV.7	Grafik Distribusi Frequensi Keputusan Pembelian	61