

**ANALISIS HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI KONSUMEN
TERHADAP JASA PELAYANAN
(Studi Pada Bengkel Suzuki Utama Mulya Di Purwodadi)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

BUYUNG SAJADHI

B 100 080 067

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2012**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**ANALISIS HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP
JASA PELAYANAN (Studi Pada Bengkel Suzuki Utama Mulya di
Purwodadi)**

Yang ditulis oleh :

**BUYUNG SAJADHI
NIM : B 100 080 067**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat
untuk diterima.

Surakarta, 2012

Pembimbing Utama



(Drs. Edi Priyono, MM)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Triyono, M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **BUYUNG SAJADHI**
NIRM : **6274.5140.5901.7263**
Jurusan : **EKONOMI MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI
KONSUMEN TERHADAP JASA PELAYANAN
(Studi pada Bengkel Suzuki Utama Mulya di Purwodadi**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta,.....

Yang membuat pernyataan,

..... **BUYUNG SAJADHI**.....

MOTTO

Sekali berbohong maka kita harus melindungi bohong dengan lainnya, begitupun bohong selanjutnya, maka jadilah pembohong yang tak tahu lagi mana yang benar.

"Kebahagiaan sejati tidak terletak pada rasa memiliki, melainkan lebih merasakan keindahannya pada rasa dimiliki"

Semakin sedikit dosa dan aib yang ada, semakin ringan dan merdeka hidup ini tak takut ada yang terbongkar. Maka jaga dirilah senantiasa.

(Manajemen Qobul)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan teruntuk :

- ✓ Mama tersayang.... yang dengan penuh kesabaran dan cinta kasih telah membesarkanku dan tiada henti-hentinya menyebut namaku dalam setiap do'a dan sujud kepada-Nya.
- ✓ Papa tersayang.... yang telah membesarkanku di setiap tetes keringat dan air matanya serta tangguh dan tak mudah menyerah dalam mengarungi kehidupan ini serta tak henti-hentinya memberiku semangat untuk dapat terus belajar dari pengalaman
- ✓ Seseorang yang kelak akan mendapatkan amanah untuk menjadi imam di masa depan dan menunjukkan jalan hidupku.
- ✓ Almamaterku

ABSTRAKSI

Tujuan diadakannya penelitian adalah mengetahui dan menganalisis hubungan antara karakteristik konsumen dengan persepsi konsumen terhadap jasa pelayanan pada Bengkel Suzuki Utama Mulya Purwodadi berdasarkan kecepatan, keramahan, keahlian dan fasilitas ruang tunggu yang disediakan dan mengetahui hubungan mana yang paling erat. Sehingga hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil langkah-langkah perbaikan dan penyempurnaan usahanya.

Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara karakteristik konsumen dengan persepsi konsumen terhadap jasa pelayanan pada Bengkel Suzuki Utama Mulya Purwodadi digunakan alat analisis korelasi dan koefisien korelasi linier (uji t). Populasi dari penelitian ini adalah orang-orang yang pernah menggunakan jasa Bengkel Utama Mulya Purwodadi, sedangkan sampelnya yaitu 100 orang yang pernah menggunakan jasa Bengkel Suzuki Utama Mulya Purwodadi dengan teknik pengambilan sampel *random/probability sampling*.

Berdasarkan hasil analisis uji t menunjukkan bahwa usia mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kecepatan, keramahan dan fasilitas tunggu dalam mempengaruhi persepsi konsumen untuk menggunakan jasa Bengkel Suzuki Utama Mulya Purwodadi. Bahwa jenis kelamin mempunyai hubungan signifikan dengan kecepatan, keramahan, keahlian dan fasilitas tunggu dalam membentuk persepsi konsumen untuk menggunakan jasa Bengkel Utama Mulya Purwodadi, pekerjaan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kecepatan, keramahan dan fasilitas tunggu dalam membentuk persepsi terhadap penggunaan jasa Bengkel Suzuki Utama Mulya Purwodadi pendapatan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kecepatan, keramahan dan fasilitas tunggu dalam membentuk persepsi konsumen untuk menggunakan pelayanan jasa Bengkel Suzuki Utama Mulya Purwodadi.

Kata kunci: Kecepatan, Keramahan, Keahlian, Fasilitas Ruang Tunggu.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya, kesehatan, ketabahan, kesabaran serta kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul ”**ANALISIS HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP JASA PELAYANAN** (Studi Pada Bengkel Suzuki Utama Mulya di Purwodadi)”. Tidak lupa sholawat serta salam semoga senantiasa terlimpah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang kita tunggu syafaatnya di yaumul akhir.

Alhamdulillah penulis telah menyelesaikan skripsi ini atas do'a, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan segala hormat dan kerendahan hati, penulis hanya mampu mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Triyono, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan fasilitas dan kemudahan sehingga dapat memperlancar pembuatan skripsi ini.
2. Bapak Agus Muqorrobin, SE, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Edi Priyono, MM., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Faresthi Nurdiana Dihan, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan masukan bagi kemajuan studi penulis.

5. Bapak dan Ibu dosen serta staf dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Bapak Pimpinan selalu *Service Manager* Bengkel Suzuki Utama Mulya Purwodadi yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan selama melakukan penelitian.
7. Ayah dan Ibu tersayang yang telah banyak membantu dalam segala hal dan mendidikku hingga seperti sekarang ini.
8. Almamater.

Dan semua pihak yang telah membantu atas terwujudnya skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu di sini. Penulis berharap semoga amal kebaikan mereka mendapatkan pahala dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat kami harapkan. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan Skripsi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Pengertian Pemasaran	8
B. Pengertian Manajemen Pemasaran	10
C. Pengertian Jasa	11
D. Penggolongan Jasa	12
E. Saluran Jasa	13

	F. Pengertian Perilaku Konsumen	14
	G. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen ...	16
	H. Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	23
	I. Kualitas Pelayanan	27
	J. Persepsi	30
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	36
	A. Kerangka Pemikiran	36
	B. Hipotesis	38
	C. Populasi dan Sampel	39
	D. Data dan Sumber Data	39
	E. Teknik Pengumpulan Data	40
	F. Variabel Penelitian	40
	G. Metode Analisis Data	42
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
	A. Gambaran Umum Perusahaan	47
	B. Analisis Statistik Diskriptif	54
	C. Pengujian Instrumen Penelitian	57
	D. Pengujian Hipotesis	61
	E. Pembahasan	82
BAB V	PENUTUP	86
	A. Kesimpulan	86
	B. Keterbatasan Penelitian	88
	C. Saran	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Distribusi Jenis Kelamin Responden	54
Tabel 4.2.	Distribusi Usia Responden	55
Tabel 4.3.	Distribusi Pekerjaan Responden	56
Tabel 4.4.	Distribusi Pendapatan Responden	57
Tabel 4.5.	Hasil Uji Validitas Variabel Karakteristik Konsumen	58
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas Variabel Kecepatan	58
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas Variabel Keramahan	59
Tabel 4.8.	Hasil Uji Validitas Variabel Keahlian	59
Tabel 4.9.	Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Ruang Tunggu	60
Tabel 4.10.	Hasil Uji Reliabilitas	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Proses pengambilan keputusan pembelian	23
Gambar 2.2	Proses Perseptual.....	31
Gambar 3.1	Kerangka Pemikiran	36
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT. Suzuki Utama Mulya	47