

**SURVEY KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LAYANAN BENGKEL AHASS
PIRAMIDA JATIPURO**



**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)**

Disusun Oleh:

OLAN KUMARA

14 10 05425

**PROGRAM STUDI SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

**SURVEY KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LAYANAN BENGKEL AHASS
PIRAMIDA JATIPURO**

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial (S.Sos)

disusun oleh :

OLAN KUMARA

141005425

disetujui oleh :



Y. Kunharibowo, M.A

Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Survey Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Bengkel AHASS Piramida
Jatipuro

Penyusun : Olan Kumara

NPM : 141005425

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada

Hari / Tanggal : 29 Juni 2021

Pukul : 09.00 WIB

Tempat : Zoom Meeting

TIM PENGUJI

FX. Bambang Kusumo Prihandono, M.A

Penguji Utama

Y.Kunharibowo, M.A

Penguji I

St. Nindito, S.Sos, M.Si.

Penguji II



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Olan Kumara

NPM : 141005425

Program Studi : Sosiologi

Judul Skripsi : SURVEI KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LAYANAN BENGKEL AHASS PIRAMIDA JATIPURO

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya dan kerja saya sendiri. Skripsi ini bukan merupakan plagiasi, duplikasi maupun pencurian hasil karya orang lain.

Bila di kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia untuk diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi. Bila terbukti bahwa terdapat plagiasi maupun bentuk ketidak jujuran lain, saya siap dan bersedia menerima sanksi berupa pencabutan keserjanaan saya.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran sendiri dan tanpa tekanan maupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 08 Juni 2021

Saya yang menyatakan,




Olan Kumara

ABSTRAK

Perkembangan teknologi saat ini semakin cepat semua hal selalu berhubungan dengan teknologi persaingan dari setiap badan usaha atau pelayanan jasa yang semakin ketat menjadi tantangan maupun ancaman bagi para pengusaha. Mereka dituntut selalu tanggap dan siap terhadap perubahan-perubahan yang terjadi pada pasar yang harus mampu menciptakan ide-ide yang kreatif dan dapat menarik dan memenuhi keinginan bagi konsumen. Sejak ada virus Corona dan aturan PSBB, servis motor menjadi berkurang. Karena konsumen cenderung diam di rumah dan takut keluar rumah. Situasi semacam inilah yang kemudian mendorong AHASS Piramida motor Jatipuro melakukan inovasi strategi dalam memasarkan produk servis.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan servis jemput antar yang dilakukan bengkel Ahass Piramida Jatipuro. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan sampel (kuesioner) yang dibagikan ke pengunjung AHASS Piramida Jatipuro. Pembagian sampel dilakukan dengan membagikan kepada responden secara acak (random). Lokasi penelitian di Bengkel Motor AHASS Piramida Jatipuro.

Setelah dilakukan penelitian mengenai kepuasan konsumen terhadap layanan servis jemput antar di AHASS Piramida Motor Jatipuro, dapat diketahui bahwa angka kepuasan konsumen servis jemput antar AHASS Piramida motor Jatipuro berada di angka 88,60. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan servis jemput antar masuk dalam kategori sangat puas. Angka ini diperoleh berdasarkan perhitungan dari jumlah nilai kelima unsur kepuasan pelanggan, yang terdiri atas dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.

Kata Kunci: Konsumsi, Kepuasan Konsumen, Kepercayaan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-nya, penulis diberikan kelancaran dan kemudahan dalam penulisan skripsi ini dari awal hingga akhir. Skripsi dengan judul Survey Kepuasan Konsumen terhadap Layanan Bengkel Ahass Piramida Jatipuro, dapat penulis selesaikan dengan berbagai berbagai dinamikanya sebagai salah satu syarat untruk memperoleh gelar Sarjana Sosiologi (S.Sos) di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Selesainya penulisan skripsi ini juga tidak terlepas dari dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada;

1. Bapak Y.Kunharibowo, M.A selaku Dosen Pembimbing Skripsi ini. Terimakasih atas segala kesabaran, bimbingan, saran serta dukungan Bapak kepada sayua dalam penyusunan hingga perbaikan skripsi ini.
2. Bapak FX. Bambang Kusumo Prihandono, M.A dan Bapak St. Nindito, S.Sos, M.Si. selaku Dosen Penguji pada ujian skripsi ini. Terimakasih atas segala kritik dan masukan untuk perbaikan penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Pujo Handoko dan Ibu Hari Susilowati selaku orang tua, terimakasih atas kasih sayang, dukungan, kesabaran dan doa sehingga penilis bisa sampai titik ini. Kepada Mbak Dicke selaku kakak dari penulis., Mbah Putri Siti Darmani, Mbah Kakung Soegito, Om dan Tante penulis, dan Adik-adik saya, terimakasih selalu telah menjadi penyemangat dan penghibur bagi penulis selama ini.
4. Terimakasih pada orang-orang terkasih dan tercinta bagi penulis yaitu Lina, Ivan, Mas Aryo Jun, Joko,Hassan, Mualim. Terimakasih untuk mereka, karena mereka selalu mengingatkan penulis dan selalu menjadi penjadi penyemangat bagi penulis.
5. Terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

DAFTAR ISI

BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Tinjauan Pustaka	4
E. Kerangka Konseptual/Berfikir	8
F. Sistematika Penulisan	10
BAB II METODE PENELITIAN	12
A. Jenis Penelitian	12
B. Populasi dan Sampel	12
C. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	14
D. Oprasionalisasi Konsep	14
E. Metode Pengumpulan Data, Jenis Data Dan Cara Analisis Data	13
G. Deskripsi Tempat Penelitian	16
BAB III TEMUAN DAN ANALISIS	22
A Profil Responden	22
A.1. Jenis Kelamin	22
A.2. Usia	23

A.3. Pekerjaan	24
A.4. Berapa Kali Menggunakan Layanan Jemput Antar	25
A.5. Darimana Tahu Layanan Jemput Antar.....	26
B.Hasil perhitungan.....	27
C. Deskripsi Nilai Per Unsur	28
C.1 Keandalan	28
C.2 Ketangggapan.....	37
C.3 Jaminan	42
C.4 Empati	47
C.5 Bukti Nyata.....	52
BAB IV PENUTUP	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	61