

**PENGARUH KUALITAS INTERAKSI, KUALITAS
LINGKUNGAN JASA, DAN KUALITAS HASIL TERHADAP
KUALITAS JASA
(*SERVICE* SEPEDA MOTOR MERK HONDA STUDI KASUS
PADA PT. MAKESA PRIMA MOTOR, BAU-BAU)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)
Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Disusun Oleh:

Elvina Nova Lynata

NPM: 07 03 16964

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
NOVEMBER, 2011**

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS INTERAKSI, KUALITAS LINGKUNGAN JASA, DAN KUALITAS HASIL TERHADAP KUALITAS JASA

Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Jasa, dan Kualitas Hasil Terhadap Kualitas Jasa (Service Sepeda Motor Merk Honda Studi Kasus pada PT. Makesa Prima Motor, Bau-Bau)

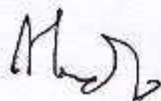
Disusun Oleh:

ELVINA NOVA LYNATA

NPM: 07 03 16964

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing Utama



Dr. C. Handoyo Wibisono, MM.

Tanggal 17 / 11 / 2011

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS INTERAKSI, KUALITAS LINGKUNGAN JASA, DAN
KUALITAS HASIL TERHADAP KUALITAS JASA
(SERVICE SEPEDA MOTOR MERK HONDA STUDI KASUS PADA PT.
MAKESA PRIMA MOTOR, BAU-BAU)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Elvina Nova Lynata
NPM : 07 03 16964**

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 03 Desember 2011 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji


Dr. C. Handoyo Wibisono, MM.

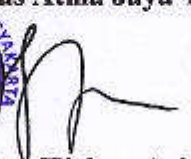
Anggota Panitia Penguji


Drs. P. Didit Krisnadewara, MM.


Dra. A.M. Rosa Widjojo, MBA.

**Yogyakarta, 3 Desember 2011
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**




Dr. Dorothea Wahyu Ariani, SE., MT
EKONOMI

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS INTERAKSI, KUALITAS LINGKUNGAN JASA,
DAN KUALITAS HASIL TERHADAP KUALITAS JASA (*SERVICE*
SEPEDA MOTOR MERK HONDA STUDI KASUS PADA PT. MAKESA
PRIMA MOTOR, BAU-BAU)**

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam catatan perut/ catatan kaki/ daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijasah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 11 November 2011

Yang menyatakan,



Elvina Nova Lynata

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan penyertaannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Jasa, dan Kualitas Hasil terhadap Kualitas Jasa (*Service* Sepeda Motor Merk Honda)”. Dengan kerendahan hati, penulis juga ingin berterima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.

1. Ibu Dr. Dorothea Wahyu Ariani, MT. selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
2. Bapak Budi Suprpto, MBA.,Ph.D. selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Dr. C. Handoyo Wibisono, MM, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan petunjuk dan pengarahan dari sejak penulis mengajukan usulan penelitian sampai saat penulis menghadapi ujian pendadaran.
4. Bapak Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA, selaku sahabat dan motivator penulis yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
5. Bapak/ Ibu dosen beserta seluruh staff karyawan Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang telah membantu penulis selama menimba ilmu di bangku kuliah.
6. Bapak Burhan Halim selaku Direktur Utama dan bapak Soegiyanto selaku Direktur PT. Makesa Prima Motor Bau-Bau yang telah memberikan ijin

untuk melakukan penelitian serta membantu memberikan informasi yang diperlukan.

7. Bapak Maman Soraya, A.md. selaku Kepala Akuntansi, Ibu Nurul Rahma Hamis, S.pi selaku staff Administrasi dan Keuangan, Ibu Fenly Laonar selaku Kasir *service* motor, dan seluruh staff karyawan PT. Makesa Prima Motor Bau-Bau yang telah bersedia membantu dalam penyediaan data dan informasi yang diperlukan.
8. Papa Giem, mama Lily, koko Arrish, adek Joe, dan seluruh keluarga besar marga Liem dan marga Siaw yang telah memberikan dukungan, semangat, motivasi, dan do'a setulus hati.
9. Om Aga, tante Aga, dan Kak Mimi yang juga memberikan do'a, dukungan dan semangat.
10. Teman-teman HMPSM (Eri, Ribka, Fandy, Mario, Nella, Happy, Albertus Ryan, Gaus, Anton, Vernandus, Dek Sondang, Dek Krido, Agung, Tanjung, Dian, dan Rina) yang selalu bersedia membantu dan memberikan dukungan serta semangat bagi peneliti.
11. Teman-teman KKN (Mba Lita, Hendrik Banga, Fransiskus Asisi Dodi, Ricky, Mas Tomo, Bang Ritno, Theo, Ochie, dan Ko Andre) yang selama penelitian berlangsung telah memberikan dukungan dan do'a bagi peneliti.
12. Teman-teman Kampus (Kak Dian, Kak Nova, Kak Cindy, Kak Iyus, Kak Ellen, Ekhy, Lucia, Novan, Yongki, Indra, Yoan, Linus, Yudi, dan Roni) yang juga memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti.

13. Teman-teman di Jogja (Mba Ririn, Ryan, Pim, Ayu, Kak Putra, dan Mas Bandoro) yang memberikan semangat kepada peneliti.
14. Teman-teman di Bau-Bau (Sahabatku Ana, Sahabatku Dian Marcellina, Wahab Rasyid, Kak Sandy, Kak Aan, Alkin, Andika, Fadel, Uty, Kiki, Cici, Amha, Iin, Dewi, Wingga, Tono, Liwang, dan Chandra) yang selalu mengingatkan dan memberikan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan kuliah dengan baik.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan yang disebabkan keterbatasan pengetahuan, informasi, kemampuan dan pengalaman, oleh sebab itu penulis dengan senang hati menerima segala masukan dan kritikan yang berguna dan membangun.

Yogyakarta, 11 November 2011

Penulis

Elvina Nova Lynata

Skripsi ini aku persembahkan untuk mereka yang berperan dalam penyelesaian skripsi ini.....

Thanks to:

ALLAH S.W.T,

(Sahabat, penolong, pelindung, dan pemberi banyak hal padaku)

Papa dan Mama

(Motivator terbesarku dengan doa..penyandang dana terbesarku)

Koko Arrish dan Adek Ardy

(Yang selalu mendukung dan menjagaku....)

Teman-temanku

(Yang selalu menyemangati dan ada untukku.....)

Netbookku tercinta

(Yang menemaniku siang dan malam)

Untuk Dia

(Yang memberiku semangat & membuktikan bahwa "Aku Bisa")

MOTTO

“Tuliskan rencanamu dengan sebuah pensil, namun berikan penghapusnya pada Allah, karena Dia yang akan menghapus bagian yang salah dan menggantinya dengan yang terbaik untukmu.....”

“Dengan bersabar, semua akan menjadi lebih baik..Dengan ikhlas, semua akan menjadi lebih indah...Dengan bersyukur, semua yang kita miliki tidak akan jadi sia-sia....”

“Kesalahan adalah guru terbaik dalam hidup, Kesalahan adalah ketidaksempurnaan diri manusia, Kesalahan adalah cara kita untuk mengenal diri kita sendiri, dan Kesalahan adalah pelajaran bagi kita untuk mengenal sekitar.....”

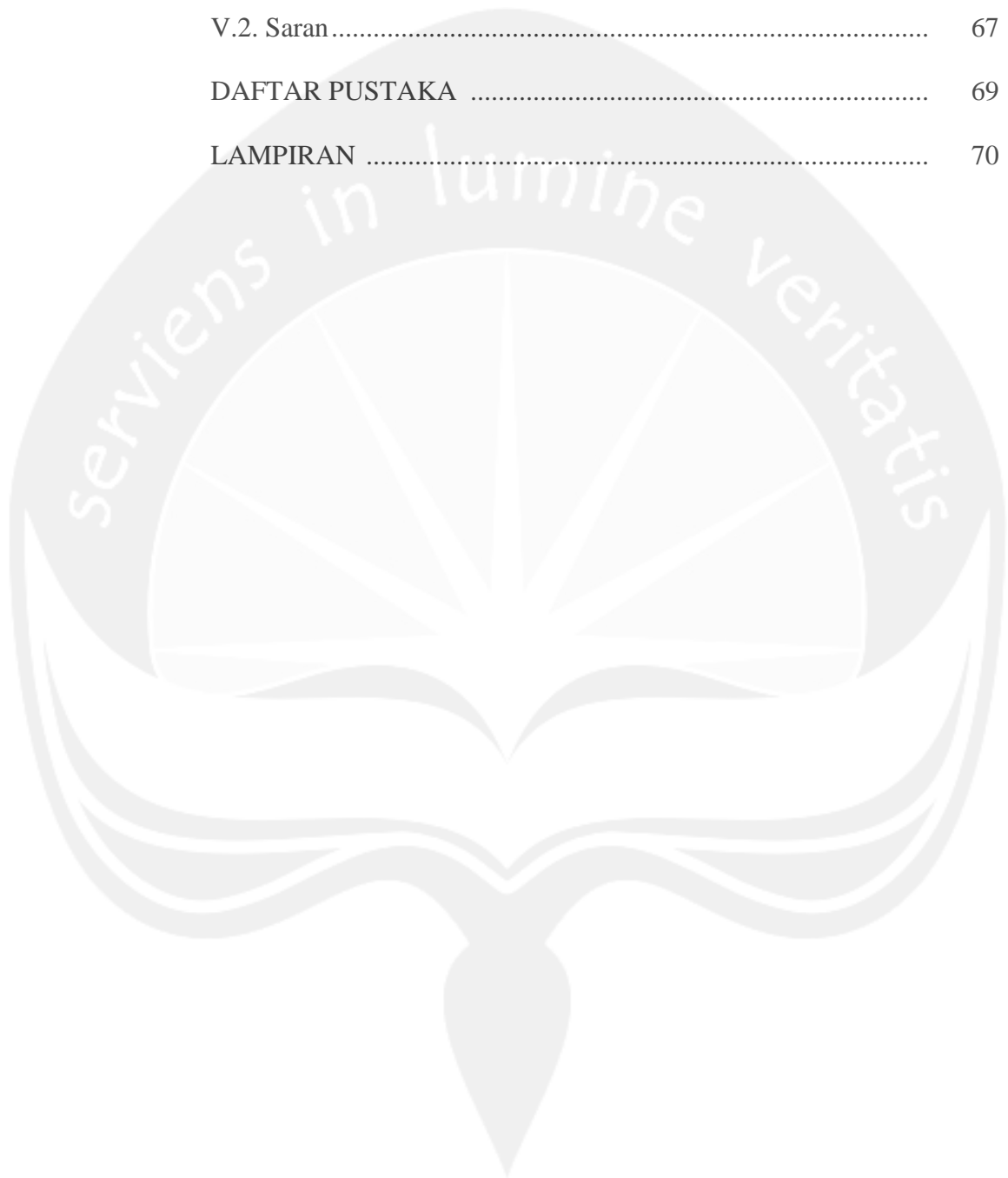
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
INTISARI	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah	4
I.3. Batasan Masalah	4
I.4. Tujuan Penelitian	5
I.5. Manfaat Penelitian	5
I.6. Sistematika Penelitian	6

BAB II	LANDASAN TEORI	8
II.1.	Jasa	8
II.1.1.	Definisi Jasa	8
II.1.2.	Karakteristik Jasa	9
II.2.	Kualitas Jasa/Pelayanan	12
II.2.1.	Definisi dan Konsep Kualitas Jasa.....	12
II.2.2.	Dimensi Kualitas Jasa	15
II.2.3.	Persepsi Terhadap Kualitas Jasa	24
II.3.	Kepuasan Konsumen	26
II.3.1.	Definisi Kepuasan Konsumen	26
II.3.2.	Model Kepuasan Konsumen	27
II.3.3.	Kepuasan Konsumen dan Kualitas Jasa.....	28
II.4.	Hipotesis	29
BAB III	METODE PENELITIAN	32
III.1.	Konteks Riset	32
III.1.1.	Profil Perusahaan	32
III.1.2.	Visi dan Misi	34
III.1.3.	Struktur Organisasi	35
III.1.4.	Kegiatan Usaha	35
III.1.5.	Pemasaran	37
III.2.	Ruang Lingkup Penelitian	38
III.3.	Metode Sampling	39
III.4.	Metode Pengumpulan Data	40

III.5. Pengujian Instrumen	42
III.5.1. Uji Validitas	43
III.5.2. Uji Reliabilitas	46
III.6. Metode Analisis	47
III.6.1. Analisis Rata-Rata Hitung	47
III.6.2. Analisis Regresi	48
a. Analisis Regresi Sederhana	48
b. Analisis Regresi Berganda	48
b.1. Uji F	49
b.2. Uji t	50
III.6.3. Independent Sample t-Test	52
III.6.4. One Way ANOVA	52
BAB IV ANALISIS DATA	54
IV.1. Profil Responden	54
IV.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
IV.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
IV.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat <i>Service Motor</i>	58
IV.2. Pengaruh Kualitas Interaksi Terhadap Kualitas Jasa	60
IV.3. Pengaruh Kualitas Lingkungan Jasa Terhadap Kualitas Jasa	61
IV.4. Pengaruh Kualitas Hasil Terhadap Kualitas Jasa	62
IV.5. Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Jasa, dan Kualitas Hasil Terhadap Kualitas Jasa	63

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	67
	V.1. Kesimpulan.....	67
	V.2. Saran.....	67
	DAFTAR PUSTAKA	69
	LAMPIRAN	70



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skala Pengukuran Variabel Pertanyaan	41
Tabel 3.2	Ringkasan Hasil Uji Validitas	44
Tabel 3.3	Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.1	Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2	Independent Sample t-Test	55
Tabel 4.3	Data Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.4	One Way Anova	57
Tabel 4.5	Data Frekuensi <i>Service</i>	58
Tabel 4.6	One Way Anova	59
Tabel 4.7	Pengaruh Kualitas Interaksi Terhadap Kualitas Jasa	60
Tabel 4.8	Pengaruh Kualitas Lingkungan Jasa Terhadap Kualitas Jasa	61
Tabel 4.9	Pengaruh Kualitas Hasil Terhadap Kualitas Jasa	62
Tabel 4.10	Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Jasa, dan Kualitas Hasil Terhadap Kualitas Jasa	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Three-Component Model	18
Gambar 2.2 The Multilevel Model	19
Gambar 2.3 The Research Model	20
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Makes Prima Motor	35
Gambar 4.1 Dimensi Kualitas Jasa	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Keterangan Perusahaan	72
Lampiran 1	Kuesioner	73
Lampiran 2	Data Responden	79
Lampiran 3	Uji Validitas dan Reliabilitas	88
Lampiran 3	Frekuensi Usia, Jenis Kelamin dan Service Biasa	91
Lampiran 3	Uji Regresi Sederhana	92
Lampiran 3	Uji Regresi Berganda	95
Lampiran 3	Uji Independent Sample t-Test	96
Lampiran 3	Uji One Way ANOVA	97
Lampiran 4	Tabel R	101
Lampiran 5	Peta Daerah Lokasi Perusahaan	102

**PENGARUH KUALITAS INTERAKSI, KUALITAS LINGKUNGAN JASA, DAN KUALITAS HASIL TERHADAP KUALITAS JASA
(SERVICE SEPEDA MOTOR MERK HONDA STUDI KASUS PADA PT. MAKESA PRIMA MOTOR, BAU-BAU)**

**Disusun Oleh:
Elvina Nova Lynata
NPM : 07 03 16964**

**Pembimbing
Dr. C. Handoyo Wibisono, MM.**

Intisari

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Makesa Prima Motor Bau-Bau. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian atau persepsi konsumen terhadap kualitas *service* dari PT. Makesa Prima Motor yang didasarkan pada tiga dimensi dari kualitas jasa, yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan jasa, dan kualitas hasil.

PT. Makesa Prima Motor merupakan dealer resmi sepeda motor Honda yang memiliki 3 segmen usaha, yaitu segmen H1 (penjualan), H2 (pemeliharaan), dan H3 (suku cadang). Dalam penelitian ini, H2 akan diteliti dengan menggunakan kuesioner yang disebar untuk 100 responden. Berdasarkan hasil pengujian kuesioner menunjukkan bahwa hanya kualitas lingkungan jasa dan kualitas hasil yang dapat mempengaruhi kualitas dari jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen.

Kata kunci: penilaian konsumen, persepsi konsumen.