

**ANALISIS PENGARUH PENILAIAN PELANGGAN ATAS
DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP CITRA BENGGEL
PT PETROKOPINDO CIPTA SELARAS GRESIK**

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

Fk

B 154 / 22

Chs

A



ADLN
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

Diajukan Oleh :

TITIN CHOILYAH

No. Pokok : 040036981

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2002**

Surabaya, 26-08-2002

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing



Drs. Ec. HERMAWANTO, M.Sc, MBA.
NIP. 131558572



BUK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP
CITRA BENGGEL PT PETROKOPINDO CIPTA SELARAS
GRESIK

DIAJUKAN OLEH :

TITIN CHOILYAH

No. Pokok : 040036981

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,



Drs. Ee. HERMAWANTO, M.Sc, MBA.
NIP. 131558572

TANGGAL 15-10-2002

KETUA PROGRAM STUDI,



Dr. H. AMIRUDDIN UMAR, SE.
NIP. 130604268

TANGGAL 25-10-2002

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas jasa yang telah diterapkan oleh bengkel PT Petrokopindo Cipta Selaras Gresik terhadap citra bengkel tersebut. Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang sedang memanfaatkan jasa bengkel PT Petrokopindo Cipta Selaras Gresik dengan syarat pelanggan tersebut pernah memanfaatkan jasa bengkel PT Petrokopindo Cipta Selaras pada waktu sebelumnya atau lebih dari satu kali.

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel dimensi kualitas jasa yang diadaptasi dari Parasuraman dan kawan-kawan dalam Fitzsimmons dan Fitzsimmons, 1994; Zeithaml dan Bitner, 1996; Tjiptono (2001:14) yaitu 5 (lima) dimensi kualitas jasa yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Sedangkan variabel tak bebas yang digunakan adalah citra bengkel yang diadaptasi dari pernyataan Philip Kotler (1997:208) yaitu seperangkat keyakinan, ide, dan kesan yang dimiliki oleh seseorang terhadap bengkel PT Petrokopindo Cipta Selaras Gresik.

Alat yang digunakan untuk membantu menganalisis data adalah SPSS versi 11 *for windows*. Sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis Regresi Linier Berganda dengan uji F dan uji t yang disertai dengan dua asumsi klasik yaitu nonmultikoleniaritas dan homoskedastisitas. Berdasarkan uji validitas kuesioner yang menggunakan korelasi Pearson dapat dinyatakan bahwa seluruh pertanyaan dalam dimensi kualitas jasa adalah valid dengan koefisien korelasi Pearson diatas 0,3 serta dinyatakan reliabel karena seluruh nilai alpha lebih besar dari 0,6.

Berdasarkan hasil analisis, didapat nilai koefisien determinasi atau R square sebesar 0,798 memberi arti bahwa pengaruh variabel bebas yang terdiri dari bukti fisik, empati, jaminan, daya tanggap, dan keandalan terhadap perubahan variabel citra bengkel PT Petrokopindo Cipta Selaras Gresik adalah sebesar 79,8%. Nilai F_{hitung} yaitu 114,070 lebih besar daripada nilai F_{tabel} yaitu 2,277 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel bebas yang terdiri dari bukti fisik, empati, jaminan, daya tanggap, dan keandalan secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel tak bebas yaitu citra bengkel PT Petrokopindo Cipta Selaras Gresik. Berdasarkan nilai t_{hitung} yang didapat dari masing-masing variabel bebas yaitu $X_1 = 3,432$; $X_2 = 2,806$; $X_3 = 3,094$; $X_4 = 3,715$; dan $X_5 = 4,886$ yang keseluruhannya lebih besar dari nilai t_{tabel} dengan $\alpha = 5\%$ (uji dua arah) adalah sebesar 1,977 maka dapat dinyatakan bahwa masing-masing variabel bebas yang terdiri dari bukti fisik, empati, jaminan, daya tanggap, dan keandalan secara parsial mempunyai pengaruh terhadap variabel tak bebas yaitu citra bengkel PT Petrokopindo Cipta Selaras Gresik. Variabel keandalan atau *reliability* merupakan variabel bebas yang memiliki pengaruh paling besar diantara keempat variabel bebas lainnya terhadap citra bengkel PT Petrokopindo Cipta Selaras Gresik karena mempunyai nilai t_{hitung} yang paling besar diantara empat variabel bebas lainnya yaitu sebesar 4,886.