

ABSTRAK

ANALISIS PERBEDAAN ALASAN PEMILIHAN DAN KUALITAS PELAYANAN BENGKEL AHASS DAN UMUM

Studi Kasus pada
Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda (AHASS) dan Bengkel Sepeda Motor
Umum di Kecamatan Depok, Sleman, Yogyakarta

Herry Setyawan
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2008

Penelitian ini merupakan suatu studi kasus pada Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda (AHASS) dan bengkel Sepeda Motor Umum. Tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang menjadi alasan konsumen untuk memilih bengkel resmi sepeda motor Honda dan bengkel sepeda motor umum; (2) Untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan di bengkel AHASS dan umum menurut persepsi konsumen.

Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Data yang dicari adalah gambaran umum perusahaan, profil responden yang meliputi: usia, pendidikan, pekerjaan, sudah atau belum pernah menggunakan jasa bengkel sepeda motor, dan pemilihan jasa bengkel sepeda motor. Teknik analisis masalah pertama menggunakan *Cochran Q test* dan Teknik analisis masalah kedua menggunakan Uji-Z.

Berdasarkan hasil penelitian dari analisis data diperoleh kesimpulan sebagai berikut: (1) Alasan konsumen memilih bengkel AHASS adalah: Bukti langsung, Keandalan dan Jaminan. Alasan konsumen memilih bengkel umum adalah: Keandalan, Jaminan. (2) Perbedaan kualitas pelayanan di bengkel AHASS dan umum menurut persepsi konsumen adalah: bukti langsung, keandalan dan jaminan.

ABSTRACT

THE ANALYSIS ON THE CHOICE AND QUALITY OF SERVICES BETWEEN ASTRA HONDA AUTHORIZED SERVICE STATION AND UNAUTHORIZED SERVICE STATION

A Case Study on Astra Honda Authorized Service Station and Unauthorized Service Station.
In Depok, Maguwoharjo, Sleman Subdistrict, Yogyakarta.

Herry Setyawan
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2008

The research was a case study on the choice and quality of services between Astra Honda Authorized Service Station (AHASS) and Unauthorized Service Station. The aims of the research were: (1) to find out the dimension on the service quality as the reason of choosing AHASS and Unauthorized service station. (2) to find out the difference on the service quality between AHASS and Unauthorized service station according to the consumer perception.

Cochran Q test was applied to answer the first problem and then Z test was applied to answer the second problem.

Based on the data analysis the writer could draw some conclusion: (1) the reason of choosing Astra Honda Authorized Service Station (AHASS) were tangible, reliability and assurance. (2) the difference on the quality services were tangible, reliability and assurance.