



**UPAYA BENGKEL *2STROKE BROTHER* SURABAYA UNTUK
MENINGKATKAN JUMLAH PELANGGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program S-1

Bidang Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Widya Kartika

OLEH:

Joseph Ricardo

11120028

PEMBIMBING

Erwin Rediono Tan, MBA.

NIP : 111/06.68/02.07/902

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS WIDYA KARTIKA

SURABAYA

2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan KaruniaNya kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “Upaya Bengkel *2Stroke Brother* Surabaya Untuk Meningkatkan Jumlah Pelanggan”. Laporan proposal skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Studi-S1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Widya Kartika.

Pada kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah menyertai dan memberikan rahmat dan hikmat untuk peneliti sehingga dapat menyelesaikan penelitian dengan baik.
2. Yth. Ibu Dr. Erna Ferninadewi, SE., MM. selaku Kepala Studi Manajemen Universitas Widya Kartika.
3. Yth. Pak Erwin Rediono Tan, MBA. selaku Dosen Pembimbing 1 (Satu).
4. Yth. Pak Diki Putra Setianto, M.Sc. selaku Dosen Wali dan selaku Dosen Pembimbing 2 (Dua).
5. Kedua orang tua saya, yang sudah memberi dukungan penuh, bimbingan, serta doa.
6. Kerabat - kerabat dan mekanik seperti , Danial, Galang, Ricky, Alex, dan Ryan yang telah mendukung dan memberikan support dalam melakukan penelitian ini.
7. Steven Leonardo selaku pemilik bengkel yang telah memberikan dukungan semangat dan doa kepada peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.

Saya menyadari bahwa di dalam penelitian skripsi ini masih terdapat kekurangan. Saya mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya laporan proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk bidang pendidikan dan semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 24 Juli 2024

Joseph Ricardo

ABSTRAK

Joseph Ricardo

Skripsi,

Upaya Bengkel 2Stroke Brother Surabaya Untuk Meningkatkan Jumlah Pelanggan

Bengkel *2Stroke Brother* merupakan sebuah usaha yang bergerak di bidang jasa perbaikan dan perawatan sepeda motor, khususnya motor 2-tak. Bengkel ini memiliki spesialisasi dalam menangani motor-motor 2-tak yang membutuhkan penanganan dan perawatan teknis yang berbeda dari motor 4-tak *modern*.

Layanan yang ditawarkan meliputi perbaikan mesin, perawatan rutin, penggantian suku cadang, serta modifikasi untuk meningkatkan performa motor. Kualitas layanan yang konsisten, keahlian teknis, serta penggunaan suku cadang berkualitas merupakan kunci utama dalam menjaga kepuasan pelanggan di bengkel ini. Selain itu, *2Stroke Brother* juga menekankan pentingnya komunikasi yang baik dengan pelanggan melalui transparansi biaya dan keterlibatan dalam pengambilan keputusan terkait perbaikan motor. Dengan layanan yang unggul dan fokus pada kepuasan pelanggan, *2Stroke Brother* telah membangun reputasi sebagai bengkel terpercaya bagi komunitas penggemar motor 2-tak.

Penelitian ini berfokus pada strategi yang digunakan oleh *2Stroke Brother* dalam membangun loyalitas pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka, sehingga dapat bersaing dalam industri otomotif yang kompetitif.

UWIK

ABSTRACT

Joseph Ricardo

Thesis,

2Stroke Brother Surabaya Workshop Efforts To Increase The Number Of Customers

2Stroke Brother Workshop is a business specializing in motorcycle repair and maintenance services, particularly for 2-stroke engines. The workshop specializes in handling 2-stroke motorcycles, which require different technical care and maintenance compared to modern 4-stroke bikes.

The services offered include engine repairs, routine maintenance, parts replacement, and modifications to enhance motorcycle performance. Consistent service quality, skilled technicians, and the use of high-quality parts are key elements in maintaining customer satisfaction at this workshop. Additionally, 2Stroke Brother emphasizes the importance of effective communication with customers through transparent pricing and customer involvement in decision-making regarding repairs. With excellent service and a focus on customer satisfaction, 2Stroke Brother has built a reputation as a trusted workshop among 2-stroke motorcycle enthusiasts.

This study focuses on the strategies employed by 2Stroke Brother in building customer loyalty and improving satisfaction, enabling the workshop to compete in the highly competitive automotive industry.

UWIKKA

DAFTAR ISI

Surat Pernyataan Orisinalitas & Persetujuan Publikasi Akademik.....	ii
Universitas Widya Kartika Persetujuan Sidang Akhir Skripsi Periode Ganjil/Genap.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Abstrak.....	vi
Abstract.....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.1.1 Bengkel 2Stroke Brother.....	4
1.1.2 Fasilitas.....	4
1.1.3 Bengkel Restorasi Motor.....	5
1.1.4 Bengkel Modifikasi Motor.....	6
1.1.5 Narasumber.....	6
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Praktis.....	8
1.4.2 Manfaat Akademis.....	8
1.5 Batasan Masalah.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Teori Kualitas Pelayanan.....	13
2.3 Standar Kerja di Bengkel.....	15
2.4 Tolok Ukur Restorasi di Bengkel.....	17
2.5 Standar Kerja Bengkel Restorasi dan Modifikasi.....	19
2.6 Kepuasan Pelanggan.....	20

2.7 Keluhan Pelanggan di Bengkel.....	21
2.8 Penggunaan Alat dan Kunci di Bengkel.....	24
2.9 Grounded Theory.....	25
2.10 Indikator Pengendalian Mutu.....	27
2.10.1 Indikator Pengendalian Mutu Bengkel 2Stroke Brother.....	27
2.11 Teori Loyalitas Pelanggan.....	29
2.12 Kerangka Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Populasi dan Sampel.....	34
3.2.1 Populasi.....	35
3.2.2 Sampel.....	35
3.3 Partisipan Penelitian.....	36
3.4 Pemilihan Partisipan.....	36
3.5 Teknik Penelitian.....	37
3.6 Etika Penelitian.....	37
3.7 Teknik Analisis.....	39
3.8 Pertanyaan Wawancara.....	40
3.8.1 Kepada Mekanik.....	40
3.8.2 Kepada Konsumen.....	40
3.8.3 Kepada Pemilik Bengkel 2Stroke Brother.....	41
BAB IV PEMBAHASAN.....	42
4.1 Obyek Penelitian.....	42
4.1.1 Bengkel 2Stroke Brother.....	42
4.1.2 Pengendalian Mutu.....	42
4.1.3. Hasil yang Diharapkan.....	43
4.2 Gambaran Umum Partisipan.....	43
4.3 Profil Partisipan.....	44

4.3.1 Partisipan 1 (Danial).....	44
4.3.2 Partisipan 2 (Galang).....	45
4.3.3 Partisipan 3 (Ricky).....	45
4.3.4 Partisipan 4 (Alex).....	46
4.3.5 Partisipan 5 (Ryan).....	46
4.3.6 Partisipan 6 (Leo).....	47
4.4 Deskripsi Hasil Wawancara.....	48
4.4.1 Wawancara Partisipan 1 (Danial).....	49
4.4.2 Wawancara Partisipan 2 (Galang).....	50
4.4.3 Wawancara Partisipan 3 (Ricky).....	51
4.4.4 Wawancara Partisipan 4 (Alex).....	52
4.4.5 Wawancara Partisipan 5 (Ryan).....	53
4.4.6 Wawancara Partisipan 6 (Leo).....	54
4.5 Analisa Hasil Wawancara.....	55
4.5.1 Strategi Meningkatkan Jumlah Pelanggan.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran.....	58
Daftar Pustaka.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	1
Tabel 4.1. Tabel Profil Partisipan.....	44
Tabel 4.2 Hasil Wawancara dengan Partisipan 1.....	49
Tabel 4.3 Hasil Wawancara dengan Partisipan 2.....	50
Tabel 4.4 Hasil Wawancara dengan Partisipan 3.....	51
Tabel 4.5 Hasil Wawancara dengan Partisipan 4.....	52
Tabel 4.6 Hasil Wawancara dengan Partisipan 5.....	53
Tabel 4.7 Hasil Wawancara dengan Partisipan 6.....	54
Tabel 4.8 Analisa Hasil Wawancara.....	55

