

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL SUZUKI
DWIPERKASA PAMULANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana
strata satu (S1) dari Universitas Pamulang



Oleh:

RONA GADIS ACHERA
NIM : 2014051180

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PAMUULANG
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL SUZUKI DWIPERKASA
MOBILTAMA PAMULANG**

Skripsi

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mendapatkan Gelar Sarjana
Manajemen Strata Satu (S1) Dari Universitas Pamulang

Oleh:

RONA GADIS ACHERA

NIM: 2014051180

Skripsi ini telah disetujui untuk diajukan kepada Dewan Penguji :
Pada Tanggal 30 Juli 2018

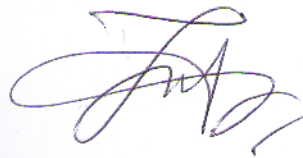
Mengetahui/Menyetujui,

Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Ali Maddinsyah, S.E, M.M
NIDN: 0417067101



Dr. Zaenal Abidin, S.Pd, M.Si
NIDN: 0319076802

LEMBAR PENGESAHAN

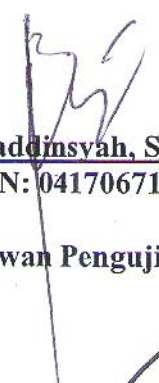
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL SUZUKI DWIPERKASA
MOBILTAMA PAMULANG**

Oleh:

RONA GADIS ACHERA
NIM: 20140051180

Telah diuji dan dinyatakan lulus dihadapan dewan penguji Fakultas Ekonomi
Universitas Pamulang
Pada Tanggal:

Pembimbing:

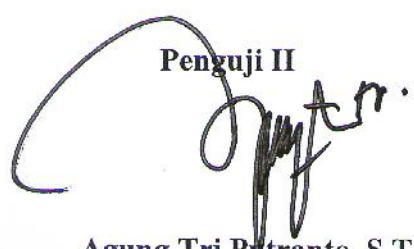

(Dr. Ali Maddinsyah, S.E, M.M)
NIDN: 0417067101

Dewan Penguji:

Penguji I


Cornelia Dumarya Manik, S.E, M.M
NIDN: 0425048802

Penguji II


Agung Tri Putranto, S.T, M.M
NIDN: 0421057804

Disahkan Oleh:
Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Ir. H. R. Boedi Hasmananto, M.S
NIDN: 0418015902

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rona Gadis Achera
NIM : 2014051180
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Manajemen Pemasaran
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Suzuki Dwiperkasa Mobiltama Pamulang merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Apabila skripsi saya adalah hasil plagiat atau menyalin skripsi orang lain, maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab untuk dapat dipergunakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Pamulang, 2018



Rona Gadis Achera
NIM.2014051180

RIWAYAT HIDUP

Nama : Rona Gadis Achera
Tempat/Tanggal Lahir : Depok, 20 Maret 1992
Jenis kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Perum Tugu Residence Blok B/14 RT.16/01
Bedahan, Sawangan Depok
Kewarganegaraan : Indonesia
No. telp : 081806005859
Email : ronagadisachera@gmail.com

Pendidikan Formal

Tahun 2001-2007 SDN Sukma Jaya II Depok
Tahun 2007-2010 SMP Negeri 4 Depok
Tahun 2010-2012 SMK 1 Perintis Depok
Tahun 2014-2018 Universitas Pamulang

Pamulang, 30 Juli 2018

Rona Gadis Achera

ABSTRAK

Rona Gadis Achera, 2014051180, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Suzuki Dwiperkasa Mobiltama Pamulang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pada Bengkel Suzuki Dwiperkasa Mobiltama Pamulang.

Metode penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif. Data primer diperoleh jumlah populasi sebanyak 19.563 pelanggan dan penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden. Teknik pengolahan data untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan analisis koefisien korelasi *product moment* serta analisis koefisien determinasi, selanjutnya penelitian menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier sederhana dan uji hipotesis (uji-t).

Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan persamaan regresi $Y = 20,272 + 0,589x$, konstanta 20,272 dan koefisien regresi 0,589, sedangkan nilai korelasinya atau r sebesar 0,604 dan nilai koefisien determinasi (K_d) sebesar 0,365 atau 36% sedangkan sisanya sebesar 64% dipengaruhi faktor lain. Pengujian hipotesis menggunakan uji statistik t_{hitung} diperoleh. $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,501 > 1,6606$) dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Suzuki Dwiperkasa Mobiltama Pamulang”**, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi di Universitas Pamulang.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak dan dalam kesempatan yang berbahagia ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua Yayasan Sasmita Jaya Group, Dr. (HC). Drs. H. Darsono.
2. Rektor Universitas Pamulang, Dr. H. Dayat Hidayat, M.M.
3. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang, Dr. Ir. H. R. Boedi Hasmanto, MS.
4. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang, Dr. Zaenal Abidin, S.Pd, M.Si.
5. Dosen Pembimbing, yang telah bersedia meluangkan waktu, bimbingan serta memberikan nasihat dalam penyusunan skripsi ini, Dr. Ali Maddinsyah, S.E, M.M.
6. Seluruh Dosen Universitas Pamulang yang banyak memberikan ilmu dan pengalamannya kepada penulis selama masa kuliah.
7. Suami yang selalu mendukung untuk menyelesaikan skripsi ini, Pandeka Ramadhan, ST.

8. Kepada kedua orang tua, kakak dan adik yang selalu memberikan cinta dan kasih sayang tanpa batas kesabaran, untaian do'a yang tiada pernah terputus, serta dukungan moral dan material yang tiada henti nya dari keluarga.
9. Kepada Bengkel Suzuki Dwiperkasa Mobiltama Pamulang yang telah memberikan saya izin untuk meneliti dan mengumpulkan data, yang sangat membantu skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman – Temanku seperjuangan di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Pemasaran Angkatan 2014 Universitas Pamulang Iis Rosmalia, Sandra Zulfakar, Nurhiliati Romlih, Putry Suhandoko, Ayudia Causia, Firyandra Adelia, Rudi Hermawan Dan teman – teman dari semester 1 sampai semester 8 yang mohon maaf saya tidak sebutkan satu persatu.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang namanya tidak saya sebutkan satu persatu, dengan tidak mengurangi rasa hormat kepadanya.

Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih. Dan semoga skripsi ini berguna bagi para pembaca. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca sebagai bahan acuan dalam penulisan skripsi serupa di masa yang akan datang.

Pamulang, 2018

Penulis

Rona Gadis Achera

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Perumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	9
1. Tujuan Penelitian	8
2. Manfaat Penelitian	8
F. Kerangka Berpikir	11
G. Hipotesis Penelitian	14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Manajemen	15
1. Pengertian Manajemen	15
2. Sumber-Sumber Manajemen	16
3. Tujuan Manajemen	17
4. Fungsi-Fungsi Manajemen	17
B. Pemasaran	19
1. Pengertian Manajemen Pemasaran	19
2. Pengertian Manajemen	20

3.	Tujuan Pemasaran.....	21
4.	Konsep Inti Pemasaran	22
5.	Pengertian Bauran Pemasaran	23
C.	Pelayanan.....	25
1.	Kualitas Pelayanan	25
2.	Determinan Kualitas Pelayanan.....	27
3.	Indikator Kualitas Pelayanan	29
D.	Kepuasan Pelanggan	30
1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan	30
2.	Memahami Kepuasan Pelanggan.....	31
3.	Harapan Pelanggan	32
4.	Mengukur Kepuasan Pelanggan	33
5.	Indikator Kepuasan Pelanggan	34
E.	Penelitian Terdahulu	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
A.	Tempat dan Waktu Penelitian	38
1.	Tempat Penelitian	38
2.	Waktu Penelitian	38
3.	Metode Penelitian	38
B.	Populasi Dan Sampel	39
1.	Populasi	39
2.	Sampel	40
3.	Teknik Sampling	41
C.	Metode Pengumpulan Data	42
1.	Data Primer	43
2.	Data Sekunder	45
D.	Metode Analisis Data	47
E.	Desain Penelitian	45
F.	Rancangan Pengujian Instrumen Penelitian Dan Data Penelitian.....	48
1.	Uji Validitas Data.....	49

	2. Uji Reliabilitas Data	51
	3. Uji Kolerasi Product Moment	54
	4. Uji Regresi Linear Sederhana	56
	5. Analisis Koefisien Determinasi	67
	6. Uji Hipotesis (Uji t).....	69
G.	Operasional Variabel Penelitian	60
	1. Variabel Bebas	60
	2. Variabel Terkait	62
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Gambaran Umum Perusahaan	64
	1. Sejarah Singkat Perusahaan	82
	2. Bagan Organisasi Dan Uraian Tugas.....	65
B.	Deskriptif Data Peneliti.....	72
	1. Karakteristik Responden	72
C.	Hasil Uji Deskriptif	73
	1. Penilaian Responden Pada Variabel X.....	74
	2. Penilaian Responden Pada Variabel Y.....	76
D.	Pengujian Instrumen Penelitian	78
	1. Uji Validitas	78
	2. Uji Reliabilitas	80
	3. Analisis Regresi Linier Sederhana	82
	4. Analisis Koefisien Korelasi	84
	5. Analisis Koefisien Determinasi	84
	6. Uji Hipotesis (Uji t)	85
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
A.	Kesimpulan	87
B.	Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Unit Servis Lima Tahun Terakhir	6
Tabel 1.2 Customer Feedback Lima Tahun Terakhir	6
Tabel 2.1 Hasil penelitian Terdahulu	37
Tabel 3.1 Skala LIkert.....	47
Tabel 3.2 Kriteria Rentang Skala	48
Tabel 3.3 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Kolerasi	56
Tabel 3.4 Deffinisi Operasional Variabel Penelitian	63
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	73
Tabel 4.3 Penilaian responden Terhadap Variabel X.....	74
Tabel 4.4 Penilaian Responden Terhadap Variabel Y	76
Tabel 4.5 Pengujian Validitas Instrumen Pertanyaan Kualitas Pelayanan	79
Tabel 4.6 Pengujian Validitas Instrumen Pertanyaan Kepuasan Pelanggan.....	79
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel X	81
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Y	81
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas Kedua Variabel.....	82
Tabel 4.10 Hasil Pengolahan Data Uji Regresi Linier Sederhana	83
Tabel 4.11 Hasil Pengolahan Data Koefisien Kolerasi.....	84
Tabel 4.12 Hasil Pengolahan Data koefisien Determinasi.....	85
Tabel 4.13 Hasil Pengolahan Data Pengujian Hipotesis/Uji T	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir	13
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	46
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	65

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jawaban Responden
- Lampiran 2 : Tabel r
- Lampiran 3 : Tabel t
- Lampiran 4 : Kuesioner
- Lampiran 5 : Surat Riset
- Lampiran 6 : Kartu Konsultasi Mahasiswi
- Lampiran 7 : Sertifikat-Sertifikat