

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
BIDANG *SERVICE* SEPEDA MOTOR
DI AHASS SIYATA UJUNG BATU
KABUPATEN ROKAN HULU**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



**Oleh :
RIRIN ASTUTI
NIM. 1425117**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
2020**

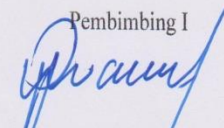
HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : RIRIN ASTUTI
NIM : 1425117
JUDUL PENELITIAN : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BIDANG SERVICE SEPEDA MOTOR DI AHASS SIYATA UJUNG BATU KABUPATEN ROKAN HULU

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif Program Studi Manajemen pada hari Selasa, 10 September 2019 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran Tim Penguji.

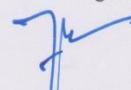
Pasir Pengaraian, 08 Juli 2020

Pembimbing I



PURWANTORO, SE.M.Si
NIDN. 1030049001

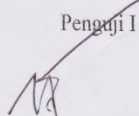
Pembimbing II



ARRAFIQUR RAHMAN, SE,MM
NIDN. 1018108502

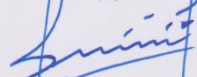
Penguji Ujian Akhir Komprehensif,

Penguji I



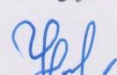
MAKMUR, SE., MMA
NIDN. 1010038001

Penguji II



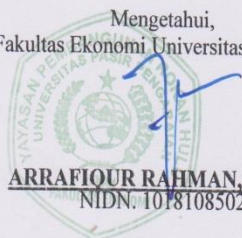
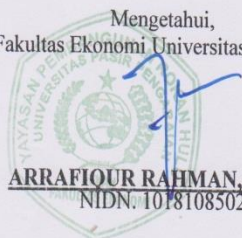
SEPRINI, SE., MM
NIDN. 1025097804

Penguji III



YULFITA AINI, SE., MM
NIDN. 1024097802

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian



ARRAFIQUR RAHMAN, SE,MM
NIDN. 1018108502

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : RIRIN ASTUTI
NOMOR MAHASISWA : 1425117
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BIDANG
SERVIS SEPEDA MOTOR DI AHASS SIYATA UJUNG
BATU KABUPATEN ROKAN HULU

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan serta tidak juga terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan / atau diterbitkan oleh orang lain. Kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pasir Pengaraian, 15 Juli 2019

Yang Membuat Pernyataan



RIRIN ASTUTI

ABSTRAK

Ririn Astuti. Nim: 1425117. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bidang Servis Sepeda Motor Di Ahass Siyata Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu. Pembimbing I: Purwantoro, SE.M.Si dan Pembimbing II: Arrafiqur Rahman, SE,MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada bidang servis sepeda motor di AHASS Siyata Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu, bagaimana kepuasan pelanggan pada bidang servis sepeda motor di AHASS Siyata Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu dan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bidang servis sepeda motor di AHASS Siyata Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu. Sampel penelitian menggunakan teknik aksidental sampling, dengan jumlah sebanyak 100 orang. Variabel bebas dalam penelitian ini kualitas pelayanan (X), variabel terikat (Y) kepuasan pelanggan. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner serta dokumen, arsip kantor dan studi pustaka. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana menggunakan program SPSS 18 diperoleh persamaan regresi yaitu $Y = 12,514 + 0,065X + e$. Dari hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sebesar 0,020. Kesimpulan dari penelitian ini perencanaan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, bengkel

KATA PENGANTAR

Dengan rasa syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan serta kemampuan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini, sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sebagai suritauladan yang baik bagi kita semua.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, tetapi karena kemauan dan dorongan yang kuat akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik material maupun spiritual. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih, yaitu kepada:

1. Bapak Dr. Adolf Bastian, M.Pd selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian
2. Bapak Arrafiqur Rahman, SE,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian sekaligus selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk penulis dan memberikan saran yang berarti.
3. Bapak Purwanto, SE,M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian sekaligus selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk penulis dan memberikan saran yang berarti.
4. Pimpinan dan karyawan Bengkel AHASS Siyata Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh data dan informasi dalam penelitian ini.
5. Ibunda dan keluargaku yang mendukung dan mendoakan atas selesainya skripsi ini.
6. Semua pihak yang tidak bias disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini sangat jauh dari kesempurnaan. Hal ini disebabkan keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi terciptanya penulisan yang sempurna

Semoga dengan adanya penulisan skripsi ini, dapat menjadi acuan bagi rekan-rekan yang akan melakukan penulisan dan penyelesaian skripsi ditahun-tahun yang akan datang.

Pasir Pengaraian, Juni 2019

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PENGESAHAN	
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pengertian Kualitas Servis.....	10
2.1.2 Prinsip-prinsip Kualitas Servis.....	11
2.1.3 Indikator Kualitas Servis.....	13
2.1.4 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.5 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.6 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.7 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	21
2.1.8 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.9 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	24

2.1.10 Hubungan Kualitas Servis Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.11 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	26
2.2 Kerangka Konseptual	28
2.3 Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	30
3.2 Populasi dan Sampel	30
3.3 Teknik Pengumpulan Data	32
3.4 Jenis dan Sumber Data	33
3.5 Defenisi Operasional	33
3.6 Instrumen Penelitian	34
3.6.1 Uji Validitas.....	35
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	36
3.7 Teknik Analisis Data	37
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	37
3.7.2 Uji Prasarat.....	38
3.7.2.1 Uji Normalitas.....	38
3.7.2.2 Uji Homogenitas.....	39
3.7.3 Analisis Regresi Liner Sederhana.....	39
3.7.4 Koefisien Determinasi	40
3.7.5 Uji Hipotesis.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	41
4.1.1 Sejarah Tempat Penelitian.....	41
4.1.2 Visi dan Misi.....	42
4.1.3 Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas.....	42
4.2 Karakteristik Responden.....	45
4.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4.2.2 Berdasarkan Usia.....	45
4.2.3 Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	46

4.2.4	Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	47
4.3	Uji Instrumen Penelitian.....	47
4.3.1	Uji Validitas.....	47
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	48
4.4	Analisis Deskriptif.....	50
4.4.1	Variabel Kualitas Pelayanan.....	50
4.4.2	Variabel kepuasan pelanggan.....	51
4.5	Uji Prasarat.....	52
4.5.1	Uji Normalitas.....	51
4.5.2	Uji Homogenitas.....	53
4.6	Analisis Regesi Linear Sederhana.....	54
4.7	Koefisen Determinasi.....	55
4.8	Uji Hipotesis	56
4.9	Pembahasan.....	57
BAB V	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan.....	60
5.2	Saran.....	61
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Konsumen/Pengguna Jasa.....	4
Tabel 1.2 Keluhan Konsumen.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Defenisi Operasional Penelitian.....	34
Tabel 3.2 Skala Likert.....	35
Tabel 3.3 Nilai Tingkat Jawaban Responden (TCR).....	37

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	28