

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA DEALER HONDA CV RODA
MITRA LESTARI CABANG BEKASI**

SKRIPSI

Oleh :
SELVIA JULIANA
201610325071



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Customer Experience* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dealer Honda CV Roda Mitra Lestari Cabang Bekasi

Nama Mahasiswa : Selvia Juliana

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610325071

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 27 Juli 2020



Jakarta, 6 Agustus 2020

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M. Fadhli Nursal', is written below the text 'Dosen Pembimbing'.

M. Fadhli Nursal, S.E., M.M
NIDN : 0325057908

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Customer Experience* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dealer Honda CV Roda Mitra Lestari Cabang Bekasi
Nama Mahasiswa : Selvia Juliana
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610325071
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 27 Juli 2020

Jakarta, 6 Agustus 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Widi Winarso, S.E., M.M.
NIDN : 0319067606



Penguji I : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.
NIDN : 0325057908



Penguji II : Agus Dharmanto, S.E., M.M.
NIDN : 0305087310



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.
NIDN : 0325057908

Dekan
Fakultas Ekonomi



Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP.
NIDN : 0318107101

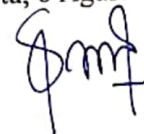
KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih kepada Allah atas karunia dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Customer Experience* terhadap Kepuasan Pelanggan pada dealer Honda CV Roda Mitra Lestari Cabang Bekasi“. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen. Penulis menyadari bahwa cukup banyak menghadapi kendala, hambatan serta kesulitan, namun berkat doa, usaha, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang terlibat maka skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu penulis menyampaikan rasa penghormatan dan ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Inspektur Jendral Polisi (P) Dr (C) Drs. H.Bambang Karsono, SH.,MM. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi.
2. Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, CA, CSRA, CMA, CACP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi.
3. M. Fadhli Nursal, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktunya dengan memberikan bimbingan dan masukan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen jurusan manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya atas ilmu pengetahuan yang telah diberikan selama ini
5. Orangtua, Suhadi dan Rusilawati yang telah memberikan doa, semangat, serta materi selama penulisan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap kedepannya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dimanfaatkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 6 Agustus 2020



Selvia Juliana
201610325071

ABSTRAK

Selvia Juliana. 201610325071. Pengaruh Kualitas pelayanan dan *Customer experience* terhadap Kepuasan pelanggan pada dealer Honda CV Roda mitra lestari cabang Bekasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan *customer experience* terhadap kepuasan pelanggan pada dealer honda CV Roda mitra lestari cabang Bekasi. kualitas pelayanan mempunyai peranan yang sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada dealer Honda agar pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif Teknik sampling yang digunakan adalah teknik sampling jenuh yang mana jumlah sample sebesar 100 Responden. Teknik pengambilan data dengan cara menyebarkan kuesioner. Responden dari penelitian ini adalah konsumen yang membeli sepeda motor honda di dealer CV Roda mitra lestari cabang Bekasi. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif, metode analisis yang dipergunakan adalah metode analisis statistik yaitu regresi berganda dan penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS 24.0. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan *customer experience* secara simultan menunjukkan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan dan *customer experience* menyatakan bahwa ada pengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci, kualitas pelayanan, *customer experience*, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Selvia Juliana. 201610325071. Effect of Service quality and Customer experience on Customer satisfaction at Honda CV Roda mitra lestari dealers Bekasi branch. This study aims to determine the effect of service quality and customer experience on customer satisfaction at the CV Roda mitra lestari Honda dealer Bekasi branch. Service quality has a very important role to increase customer satisfaction with Honda dealers so that customers feel satisfied with the services provided. This type of research uses quantitative methods. The sampling technique used is the saturation sampling technique in which the number of samples is 100 respondents. Data collection techniques by distributing questionnaires. Respondents from this study are consumers who buy Honda motorcycles at CV Roda dealer partners Bekasi branch of Sustainable. This study uses quantitative data, the analytical method used is the statistical analysis method that is multiple regression and this study uses SPSS 24.0 tools. The results of this study indicate that the variable Service quality and customer experience simultaneously shows that partially Service quality and customer experience states that there is a direct influence on customer satisfaction.

Keywords, service quality, customer experience, customer satisfaction



LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

Nama : Selvia Juliana
Npm : 201610325071
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Customer Experience*
Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dealer Honda CV
Roda Mitra Lestari Cabang Bekasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan - bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Bhayangkara Jakarta. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 27 Juli 2020

Yang membuat pernyataan



Selvia Juliana
201610325071

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Batasan Masalah	5
1.6. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Kualitas layanan	7
2.1.1. Kualitas Pelayanan	7
2.1.2. Perspektif Kualitas.....	8
2.1.3. Manfaat Kualitas.....	9
2.1.4. Karakteristik Layanan.....	10
2.1.5. Indikator Kualitas Layanan	11
2.2. <i>Customer Experience</i>	12
2.2.1. Pengertian <i>Customer Experience</i>	12
2.2.2. Indikator <i>Customer Experience</i>	13
2.3. Kepuasan Pelanggan	13
2.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3.2. Indikator Kepuasan Pelanggan	15
2.3.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	16

2.3.4. Manfaat Kepuasan Pelanggan	17
2.3.5. Strategi Kepuasan Pelanggan	17
2.3.6. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	18
2.4. Penelitian Terdahulu	19
2.5. Kerangka Pemikiran.....	23
2.6. Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1. Desain Penelitian	25
3.2. Tahapan Penelitian.....	25
3.3. Model Konseptual Penelitian.....	26
3.4. Operasional Variabel.....	27
3.5. Waktu dan Tempat Penelitian.....	29
3.5.1. Waktu Penelitian.....	29
3.5.2. Tempat Penelitian	29
3.6. Metode Pengambilan Populasi dan Sampel.....	29
3.6.1. Populasi Penelitian.....	29
3.6.2. Sampel Penelitian	30
3.7. Teknik Pengumpulan Data	30
3.8. Metode Analisis Data	31
3.8.1. Uji Validitas.....	31
3.8.2. Uji Reliabilitas	31
3.9. Uji Asumsi Klasik	32
3.9.1. Uji Normalitas.....	32
3.9.2. Uji Multikolinearitas	33
3.9.3. Uji Heterokedastisitas.....	33
3.10. Analisis Regresi Linear	34
3.10.1. Analisis Regresi Berganda	34
3.11. Uji Hipotesis	34
3.11.1. Uji Parsial (Uji t).....	34
3.11.2. Uji Simultan (Uji F)	35
3.11.3. Koefisien Determinasi (R ²)	36
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	37

4.1. Gambaran umum Perusahaan.....	37
4.1.1. Sejarah Perusahaan	37
4.1.2. Visi.....	37
4.1.3. Misi	37
4.2. Identitas Responden	38
4.3. Uji Kualitas Data.....	41
4.3.1. Uji Validitas	41
4.3.2. Uji Realiabilitas.....	43
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	44
4.4.1. Uji Normalitas	44
4.4.2. Uji Multikolinieritas.....	47
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	47
4.5. Analisis Regresi Linear Berganda.....	48
4.5.1. Uji T(Uji Parsial).....	50
4.5.2. Uji F (Uji Simultan)	52
4.5.3. Uji Koefisien Determinasi.....	52
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian	53
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	56
5.1. Kesimpulan	56
5.2. Implikasi Manajerial	56
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data penjualan sepeda motor	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1. Operasional Variabel.....	27
Tabel 3.2. Skala Likert	30
Tabel 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.3. Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	41
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas <i>Customer Experience</i>	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan	43
Tabel 4.8. Hasil Uji Reabilitas <i>Customer Experience</i>	43
Tabel 4.9. Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Pelanggan.....	44
Tabel 4.10. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	46
Tabel 4.11. Hasil Uji Multikolinieritas	47
Tabel 4.12. Hasil Regresi Linear Berganda	49
Tabel 4.13. Hasil Uji T.....	50
Tabel 4.14. Hasil Uji F.....	52
Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Kepuasan Konsumen	15
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 3.1. Model Konseptual	26
Gambar 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Gambar 4.2. Data Responden Berdasarkan Usia	39
Gambar 4.3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
Gambar 4.4. Grafik Normal PPlot	45
Gambar 4.5 Grafik Scatter Plot.....	48



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Uji Plagiat
- Lampiran 2 Uji Referensi Skripsi
- Lampiran 3 Surat Permohonan Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 Tabulasi Data
- Lampiran 6 Hasil Data Ouy
- Lampiran 7 Tabel Output Hasil SPSS
- Lampiran 8 Tabel R
- Lampiran 9 Titik Presentase Distribusi T
- Lampiran 10 Titik Presentase Distribusi F

