

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA ASTRA HONDA
AUTHORIZED SERVICE STATION (AHASS) PT. DAYA
ANUGERAH MANDIRI DENGAN MENGGUNAKAN
METODE SERVQUAL**

SKRIPSI

**Oleh :
Irwandi
201210215209**



**PROGRAM STUDI TEKNIK
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Astra Honda Authorized Service Station (AHASS)* PT. Daya Anugerah Mandiri Dengan Menggunakan Metode Servqual.

Nama Mahasiswa : Irwandi

Nomor Pokok Mahasiswa : 201210215209

Program Studi / Fakultas : Teknik / Teknik Industri

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Desember 2017

Bekasi, 13 Januari 2018

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II

Ir. Jiden Robert Siagian, M.M

Roberta Heni Anggit, ST., MT

NIP 021310018

NIDN 0314078801

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Astra Honda Authorized Service Station (AHASS)* PT. Daya Anugerah Mandiri Dengan Menggunakan Metode Servqual.

Nama Mahasiswa : Irwandi
Nomor Pokok Mahasiswa : 201210215209
Program Studi / Fakultas : Teknik / Teknik Industri
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Desember 2017

Bekasi, 13 Januari 2018

Mengesahkan,

Ketua Tim Penguji : Ir. Jiden Robert Siagian, M.M
NIP 021310018

Penguji I : Drs. Solihin, MT
NIDN 0320066605


Penguji II : Ir. Zulkani Sinaga, MT
NIDN 0331016905

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Industri


Denny Siregar, S.T., M.Sc.
NIDN 0322087201

Dekan
Fakultas Teknik


Ismaniah, S.Si., MM
NIDN 0309036503



**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
FAKULTAS TEKNIK**

Kampus I : JL. Darmawangsa I No. 1 Kebayoran Baru, Jakarta 12140

Telepon : (021) 7267655, 7267657, 7231948, Fax : (021) 7267657

Kampus II : JL. Perjuangan, Bekasi Utara

Telepon : (021) 88955882, Fax : (021) 88955871

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Astra Honda Authorized Service Station (AHASS) PT. Daya Anugerah Mandiri Dengan Menggunakan Metode Servqual* ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan ijin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 13 Januari 2018

Yang membuat pernyataan,



Irwandi

201210215209

ABSTRAK

Irwandi. 201210215209. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Astra Honda Authorized Service Station (AHASS) PT. Daya Anugerah Mandiri* dengan Menggunakan Metode Servqual

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan konsumen pada AHASS Daya Motor Kalimantan. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode servqual dengan menggunakan SPSS versi 17.0 untuk pengolahan data dengan penarikan sampel sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh positif dengan nilai sebesar 62% terhadap kepuasan konsumen AHASS Daya Motor Kalimantan. Variabel kehandalan merupakan variabel yang memiliki kontribusi paling dominan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai kontribusi sebesar 49,6%.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan konsumen



ABSTRACT

Irwandi. 201210215209. *Analysis of Service Quality Againsts Satisfaction Customer at Astra Honda Authorized Service Station PT. Daya Anugerah Mandiri by Using Servqual Method.*

This study aims to analyze the influence of service quality consisting of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on consumer satisfaction at AHASS Daya Motor Kalimantan. The method used in this research is servqual method by using SPSS version 17.0 for data processing with sampling as much as 100 respondents. The research result show that the five independent variables simultaneously have a positive influence with a value of 62% to consumer satisfaction AHASS Daya Motor Kalimantan. The variable of reliability is the variable that has the most dominant contribution to customer satisfaction with the contribution value of 49.6%.

Keywords : Quality of Service, Consumer Satisfaction





**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
FAKULTAS TEKNIK**

Kampus I : JL. Darmawangsa I No. 1 Kebayoran Baru, Jakarta 12140

Telepon : (021) 7267655, 7267657, 7231948, Fax : (021) 7267657

Kampus II : JL. Perjuangan, Bekasi Utara

Telepon : (021) 88955882, Fax : (021) 88955871

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI

SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Irwandi**
NPM : **201210215209**
Program Studi : **Teknik Industri**
Fakultas : **Teknik**
Jenis Karya : **Skripsi**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*), atas skripsi saya yang berjudul :

"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA ASTRA HONDA AUTORIZED SERVICE STATION (AHASS) PT. DAYA ANUGERAH MANDIRI DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL"

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala berhak tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam skripsi ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi
Pada tanggal : 13 Januari 2018
Yang menyatakan,

Irwandi
201210215209

KATA PENGANTAR

Puji serta Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Astra Honda Authorized Service Station (AHASS)* PT. Daya Anugerah Mandiri Dengan Menggunakan Metode Servqual”. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu persyaratan kelulusan penyusun untuk menjadi Sarjana Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

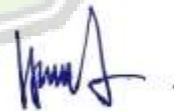
Penyusun menyadari selama proses penyelesaian penulisan Skripsi ini banyak ditunjang dengan bantuan tenaga, pemikiran baik moral maupun materil dari berbagai pihak. Penulis pada kesempatan ini dengan kerendahan hati menyampaikan terima kasih, antara lain ditujukan kepada :

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Drs. Bambang Karsono, SH.,MM selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Brigjen Pol (Purn) Drs. R Bagus Harry S. Selaku Wakil Rektor III Universitas Bhayngkara Jakarta Raya.
3. Ibu Ismaniah, S.Si., MM selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Denny Siregar ST., M.Sc selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.
5. Bapak Ir. Jiden Robert Siagian,. MM selaku dosen pembimbing I
6. Ibu Roberta Heni Anggit ST.,MT selaku dosen pembimbing II
7. Bapak Sutikno selaku kepala bengkel AHASS Daya Motor Kalimalang.
8. Karyawan AHASS Daya Motor Kalimalang yang telah banyak membantu dalam penelitian ini.
9. Rekan-Rekan teknik industri C yang tiada berhenti memberikan semangat untuk berjuang bersama.
10. Rekan-Rekan kerja PT. Mayora Indah Cibitung yang selalu memberikan saya kesempatan dan semangat untuk menyelesaikan penelitian ini.

11. Rekan-Rekan kuy mayora, Helmi M, Rendy W, Rendi S, Ridan I, dan Syite yang memberikan saya kesempatan dan semangat untuk menyelesaikan penelitian ini.
12. Orang yang terkasih yang saya banggakan mama saya serta kakak, lae, abang dan adik saya yang telah memberikan semangat tiada henti kepada saya.
13. Keluarga besar Oppung Rinda Situmorang yang tiada henti memberikan semangat kepada saya.
14. Pengalaman dan nasihat orang lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan suatu pembelajaran hidup yang penting untuk masa yang akan datang.

Semoga Tuhan Yesus Kristus membalas kebaikan semua pihak yang telah memberikan inspirasi, motivasi, bantuan, pengarahan, dan bimbingan kepada penulis. Penulis pun masih menyadari terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar skripsi ini mejadi lebih baik lagi. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi pembaca dan pihak lain.

Bekasi, Januari 2017



Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR RUMUS	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Batasan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.7 Tempat & Waktu Penelitian	6
1.8 Metode Penelitian	6
1.9 Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Definisi Layanan/Jasa	9

2.2 Karakter Layanan/Jasa	10
2.3 Definisi Kualitas	11
2.4 Definisi Kualitas Layanan	11
2.5 Model Kualitas Jasa	13
2.6 Definisi Pelanggan	15
2.7 Definisi Loyalitas	15
2.8 Kepuasan Pelanggan	16
2.9 Kerangka Pikir Servqual	17
2.10 Uji Validitas	17
2.11 Uji Reliabilitas	18
2.12 Uji Kecukupan Data	19
2.13 Analisis Regresi Linier Berganda	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Teknik Pengumpulan & Pengolahan Data	21
3.2.1 Teknik pengumpulan data	21
3.2.1.1 Populasi dan sampel	22
3.2.1.2 Jenis dan sumber data	23
3.2.2 Teknik pengolahan data	23
3.2.2.1 Analisis kualitatif	23
3.2.2.2 Analisis kuantitatif	23
3.2.3 Teknik analisis data	25
3.2.3.1 Uji kecukupan data	25
3.2.3.2 Uji reliabilitas & validitas	25
3.2.3.4 Uji asumsi klasik	26

3.2.4 Analisis regresi linier berganda	26
3.2.4.1 Uji hipotesis	27
3.2.5 Kerangka berfikir penelitian	28
BAB IV ANALISIS DATA & PEMBAHASAN	30
4.1 Profil Perusahaan	30
4.1.1 Visi & misi	31
4.1.2 Job deskription	31
4.2 Analisa Indeks Tanggapan Responden	33
4.2.1 Indeks tanggapan responden mengenai bukti fisik	34
4.2.2 Indeks tanggapan responden mengenai kehandalan	36
4.2.3 Indeks tanggapan responden mengenai daya tanggap	38
4.2.4 Indeks tanggapan responden mengenai jaminan	40
4.2.5 Indeks tanggapan responden mengenai empati	42
4.2.6 Indeks tanggapan responden mengenai kepuasan	44
4.3 Hasil Analisa Data	46
4.3.1 Uji validitas & realibilitas	46
4.3.1.1 Uji validitas	46
4.3.1.2 Uji realibilitas	48
4.3.2 Uji kecukupan data	49
4.3.3 Uji asumsi klasik	50
4.3.3.1 Uji multikolonieritas	50
4.3.3.2 Uji heteroskedasitas	50
4.3.3.3 Uji Normalitas	51
4.3.4 Analisis regersi linier berganda	52
4.3.5 Pengujian hipotesis	55

4.3.5.1 Uji t.....	55
4.3.5.2 Uji f.....	57
4.3.5.3 Koefisien determinasi	57
4.3.5.4 Kontribusi variabel	58
4.4 Usulan Perbaikan	59
4.5 Pembahasan	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Indeks Bukti Fisik	35
Tabel 4.2	Indeks Kehandalan	37
Tabel 4.3	Indeks Daya Tanggap	39
Tabel 4.4	Indeks Jaminan	41
Tabel 4.5	Indeks Empati	43
Tabel 4.6	Indeks Kepuasan	45
Tabel 4.7	Uji Validitas	46
Tabel 4.8	Uji Realibilitas	48
Tabel 4.9	Uji Kecukupan Data	49
Tabel 4.10	Uji Multikolonieritas	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Diagram Data <i>Complain</i>3
Gambar 2.2	Model Kesenjangan Kualitas Jasa15
Gambar 2.3	Konsep Kepuasan Pelanggan17
Gambar 2.4	Kerangka Pikir.....17
Gambar 3.5	Kerangka Berfikir Penelitian29
Gambar 4.6	Uji Heterokedasitas51
Gambar 4.7	Uji Normalitas.....52
Gambar 4.8	Regresi Linier Berganda53
Gambar 4.9	Uji F57
Gambar 4.10	Koefisien Determinasi.....58
Gambar 4.11	Kontribusi Variabel59
Gambar 4.12	Diagram Fishbone61

DAFTAR RUMUS

Rumus 2.1 Uji Validitas	18
Rumus 2.2 Uji Reliabilitas	19
Rumus 2.3 Uji Kecukupan Data	19
Rumus 2.4 Linier Regresi Berganda	20

