

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MITSUBISHI  
PT. SUN STAR MOTOR BEKASI**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**AAN SYAHIDANNOER**

**201110215023**



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

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan  
Terhadap Kepuasan Pelanggan Mitsubishi  
PT. Sun Star Motor Bekasi

Nama Mahasiswa : Aan Syahidannoer

Nomor Pokok Mahasiswa : 201110215023

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

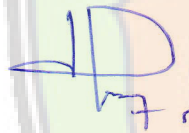
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 13 Oktober 2018

Bekasi, 24 September 2018

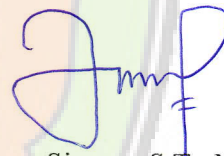
MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



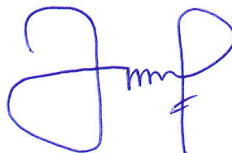
Helena Sitorus, S.T., M.T  
NIDN 0330117308



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

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi Teknik Industri



Denny Siregar, S.T., M.Sc  
NIP 1504224

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan  
Terhadap Kepuasan Pelanggan Mitsubishi  
PT. Sun Star Motor Bekasi

Nama Mahasiswa : Aan Syahidannoer

Nomor Pokok Mahasiswa : 201110215023

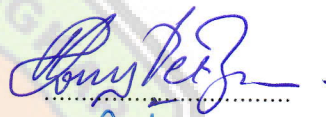
Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 13 Oktober 2018

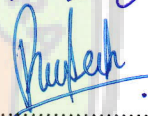
Bekasi, 18 Oktober 2018

MENGESAHKAN,

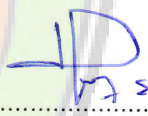
Ketua Tim Penguji : Rony O Kawi, S.T., M.M.  
NIDN 0325106801



Penguji I : Roberta Heni Anggit, S.T., M.T.  
NIDN 0314078801



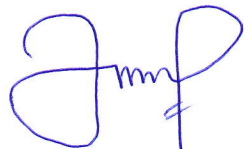
Penguji II : Helena Sitorus, S.T., M.T.  
NIDN 0330117308



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Teknik Industri

Dekan  
Fakultas Teknik



Denny Siregar, S.T., M.Sc.  
NIP 1504224



Ismaniah, S.Si., M.M.  
NIP 9604028



**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**  
**FAKULTAS TEKNIK**

Kampus 1 : Jl. Darmawangsa I/I Kebayoran baru Jakarta Selatan 12140  
Telepon : 021. 7231948-7267655 Fax : 7267657  
Kampus II : Jl. Perjuangan Raya Bekasi Utara. Telp : 021. 88955882

**LEMBAR PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Nama : Aan Syahidannoer  
Nomor Pokok Mahasiswa : 201110215023  
Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan  
Terhadap Kepuasan Pelanggan Mitsubishi  
PT. Sun Star Motor Bekasi

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya saya 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 izin 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, 10 Oktober 2018

Penulis,



AAN SYAHIDANNOER  
201110215023

## ABSTRAK

**AAN SYAHIDANNOER. 201110215023.** Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mitsubishi PT. Sun Star Motor Bekasi. Pembimbing Utama **Helena Sitorus, ST., MT.** Pembimbing Pendamping **Denny Siregar, ST., M.Sc.**

Setiap pelanggan selalu mengharapkan suatu kualitas pelayanan yang sebaik-baiknya dalam memenuhi kebutuhan/keinginannya. Di dalam suatu pelayanan ada suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang di layani (pelanggan), hasil dari pelayanan tersebut mempunyai dampak positif dan negatif untuk perusahaan. Oleh karena itu masalah kualitas pelayanan untuk memenuhi kepuasan pelanggan sangat menarik untuk dianalisis. Tujuannya di lakukannya penelitian ini adalah : 1) Untuk mengetahui apakah *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. 2) Untuk mengetahui apakah *emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. 3) Untuk mengetahui apakah *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. 4) Untuk mengetahui apakah *tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. 5) Untuk mengetahui apakah *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. 6) Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Metode yang di gunakan pada penelitian ini adalah metode *servqual* yaitu *Reliability, Emphaty, Responsiveness, Tangible, Assurance*. pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner, dan teknik analisa dengan menggunakan *software SPSS for windows* versi 2.0. Hasil dari penelitian terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yaitu : *reliability* 0,658, *emphaty* 0,850, *responsiveness* 0,946, *tangible* 0,922, *assurance* 0,662. Nilai F hitung sebesar 304,644 F tabel sebesar 1,751. Maka hasilnya signifikan dan berhasil membuat keputusan  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Servqual*, SPSS 20.

## ABSTRACT

**AAN SYAHIDANNOER. 201110215023.** Analysis of The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction Mitsubishi PT. Sun Star Motor Bekasi. Principal Advisor **Helena Sitorus, ST., MT.** Mentor Counselor **Denny Siregar, ST., M.Sc.**

Every customer always expects a good quality of service in meeting their needs whose level of satisfaction can only be felt by the people served (customer), the result of these services have a positive and negative impact on the company. Therefore the problem of service quality to meet customer satisfaction is very interesting for the analysis. The research was carried out at Mitsubishi PT. Sun Star Motor Bekasi the purpose of this research is : 1.) To find out whether reliability has a positive effect on customer satisfaction 2.) To find out whether empathy has a positive effect on customer satisfaction 3.) To find out whether responsiveness has a positive effect on customer satisfaction 4.) To find out whether tangible has a positive effect on customer satisfaction 5.) To find out whether assurance has a positive effect on customer satisfaction 6.) To find out whether the quality of service positive effect on customer satisfaction. The method used in this study is the servqual method reliability, empathy, responsiveness, tangible, assurance. Data collection in this study using SPSS for windows version 2.0 software. The results in this study there is a strong relationship between service quality on customer satisfaction, namely : reliability 0,658 empathy 0,850, responsiveness 0,946, tangible 0,922, assurance 0,662. F count value of 304,664 F table is 1,751. Then the result were significant and succeeded in making the Ho1 decision rejected and Ha1 accepted.

Keywords : service quality, customer satisfaction, servqual, SPSS 20

**LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aan Syahidannoer  
Nomor Pokok Mahasiswa : 201110215023  
Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik  
Jenis Karya : Skripsi

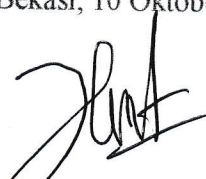
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*), atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mitsubishi PT. Sun Star Motor Bekasi”

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

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.  
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 10 Oktober 2018

  
AAN SYAHIDANNOER  
201110215023

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan mengucapkan puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga Tugas Akhir dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mitsubishi PT. Sun Star Motor Bekasi”** Dapat terselesaikan dengan lancar.

Tugas ini dilaksanakan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar kesarjanaan Strata satu ( S-1) pada jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Dengan penyusunan Skripsi ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman baik bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca.

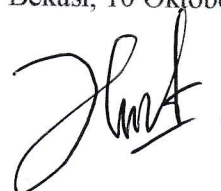
Penulisan Skripsi ini bisa berjalan lancar tidak lepas dari bimbingan, dukungan, pengarahan dan motivasi dari berbagai pihak oleh karenanya penulis dengan tidak mengurangi rasa hormat mengucapkan terima kasih kepada:

1. Irjen Pol (Purn) Drs. Bambang Karsono, SH., MM. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Ismaniah S.Si., MM. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Denny Siregar, ST., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
4. Ibu Helena Sitorus, ST., MT. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Denny Siregar, ST., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing II



5. Bpk Chairudin selaku kepala bengkel PT. Sun Star Motor Bekasi, yang telah mengizinkan untuk memberikan data data guna mendukung kelancaran skripsi ini .
  6. Bpk Sunarto & Bpk Sumain selaku *Service Advicer* , dan rekan-rekan mekanik PT. Sun Star Motor Bekasi yang sudah banyak membantu dan mendukung atas kelancaran skripsi ini.
  7. Istriku tercinta Hasbiallyh, ST. dan puteraku Muhammad Arda Syahidan yang telah memberikan motivasi dan dukungan sepenuh hati.
  8. Ayah, Ibu, Kakak, Adik serta Keluargaku tercinta yang selalu memberikan motivasi dan dukungan yang tiada henti-hentinya.
  9. Rekan-rekan mahasiswa/I seperjuangan Program Studi Teknik Industri khususnya angkatan 2011 yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis
  10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
- Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini dengan segala kelebihan dan kekurangannya dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, bagi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan Masyarakat pada umumnya.

Bekasi, 10 Oktober 2018



**AAN SYAHIDANNOER**  
201110215023

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>LEMBAR PUBLIKASI</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR PERSAMAAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Batasan Masalah .....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
1.7 Tempat dan Waktu Penelitian.....	6
1.8 Metode Penelitian .....	7
1.9 Sistematika Penelitian.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	10
2.1 Kualitas Pelayanan.....	10
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	16
2.4 Jasa.....	17

2.5	Servqual .....	20
2.6	Skala Likert.....	24
2.7	Hipotesis.....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>26</b>
3.1	Pengertian Umum .....	26
3.2	Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.2.1	Sumber Data.....	27
3.3	Variabel Penelitian.....	27
3.4	Kerangka Konsep.....	28
3.5	Defini Operasional Variabel Penelitian .....	28
3.6	Variabel kualitas pelayanan .....	29
3.7	Variabel Kepuasan pelanggan .....	30
3.8	Tabel Variabel, Indikator, Sub Indikator dan Nomor Pernyataan .	32
3.9	Teknik Pengolahan Data.....	32
3.10	Pengukuran Data.....	33
3.11	Analisis data.....	34
3.12	Uji Validitas.....	34
3.13	Uji Reliabilitas .....	36
3.14	Analisis Regresi Berganda.....	37
3.15	Uji F.....	38
3.16	Uji T.....	39
3.17	Koefisien Determinisasi.....	39
3.18	Proses Penelitian.....	39
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>41</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	41
4.2	Sejarah Perusahaan .....	41
4.3	Visi dan Misi Perusahaan .....	43
4.4	Proses Pelayanan Pelanggan.....	44
4.5	Analisa Data dan Penelitian.....	46
4.6	Tabulasi Data Responden .....	46

4.7	Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	48
4.8	Analisa Berdasarkan Kepuasan Pelanggan.....	53
4.9	Perhitungan Uji Validitas .....	54
4.10	Perhitungan Uji Reliabilitas.....	63
4.11	Perhitungan Regresi Berganda .....	66
4.12	Perhitungan Uji F.....	69
4.13	Perhitungan Uji T .....	70
4.14	Analisa Determinasi.....	71
4.15	Pembahasan .....	72
<b>BAB V PENUTUP</b> .....		76
5.1	Kesimpulan.....	76
5.2	Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tabel Data Keluhan Pelanggan.....	3
Tabel 3.1	Tabel Variabel, Indikator, Sub Indikator dan Nomor Pernyataan.....	30
Tabel 4.1	Tabel Karakteristik Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.2	Tabel Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.3	Tabel Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	47
Tabel 4.4	Tabel Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 4.5	Tabel Tanggapan Responden Realibility.....	49
Tabel 4.6	Tabel Tanggapan Responden Emphaty.....	50
Tabel 4.7	Tabel Tanggapan Responden Responsiveness .....	50
Tabel 4.8	Tabel Tanggapan Responden Tanggible.....	51
Tabel 4.9	Tabel Tanggapan Responden Assurance.....	52
Tabel 4.10	Tabel Tanggapan Responden Kepuasan Pelanggan.....	53
Tabel 4.11	Tabel Hasil Uji Validitas Kualitas.....	58
Tabel 4.12	Tabel Hasil Uji Validitas Kepuasan.....	62
Tabel 4.13	Tabel Hasil Olahan Data Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 4.14	Tabel Hasil Regresi.....	67
Tabel 4.15	Tabel Hasil Uji F.....	69
Tabel 4.16	Tabel Hasil Uji T.....	70
Tabel 4.17	Tabel Hasil Uji Analisa Determinasi.....	71
Tabel 4.18	Tabel Hasil Uji Regresi.....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Gambar Grafik Hasil Batas Toleransi Keluhan Pelanggan...	4
Gambar 2.1	Gambar Penilaian Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan..	13
Gambar 2.2	Gambar Konsep Kepuasan Pelanggan.....	15
Gambar 3.1	Gambar Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan .....	28
Gambar 3.2	Gambar Indikator Kualitas.....	30
Gambar 3.3	Gambar Indikator Kepuasan.....	31
Gambar 3.4	Gambar Komponen dan Proses Penelitian.....	40
Gambar 4.1	Gambar Peta Lokasi PT. Sun Star Motor Bekasi.....	42
Gambar 4.2	Gambar PT. Sun Star Motor Bekasi.....	43
Gambar 4.3	Gambar Alur Proses Pelayanan Pelanggan.....	45
Gambar 4.4	Gambar Histogram.....	66
Gambar 4.5	Gambar Normal P-P Plot.....	67

## DAFTAR PERSAMAAN

3.1	Uji Validitas.....	34
3.2	Uji Reliabilitas.....	36
3.3	Analisis Regresi Berganda.....	37

