

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN DI BENGKEL MOBIL ABADI JAYA**

SKRIPSI

Oleh :

TAUFIK ABDUL RAHMAN

201910215118



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Untuk
Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di
Bengkel Mobil Abadi Jaya

Nama Mahasiswa : Taufik Abdul Rahman

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910215118

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik


Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 15 Juli 2023


Bekasi, 27 Juli 2023

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II


Jasan Supratman, S.T., M.T.
NIDN 0316048204


Iskandar Zulkarnaen, S.T., M.T.
NIDN 0312128203

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Bengkel Mobil Abadi Jaya

Nama Mahasiswa : Taufik Abdul Rahman

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910215118

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 15 Juli 2023

Bekasi, 26 Juli 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Tubagus Hedi, S. ST., MM.

NIDN 0413117602

Penguji I : Yayan Saputra, S.T.,M.T.

NIDN 0327017902

Penguji II : Jasan Supratman, S.T.,M.T.

NIDN 0316048204

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Industri

Ir. Zulkani Sinaga, M.T.
NIDN 0331016905

Dekan
Fakultas Teknik

Dr. Tulus Sukreni, S.T., M.T.
NIDN 0324047505

LEMBAR PERYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Bengkel Mobil Abadi Jaya 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 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.

Jakarta, 27, Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Taufik Abdul Rahman

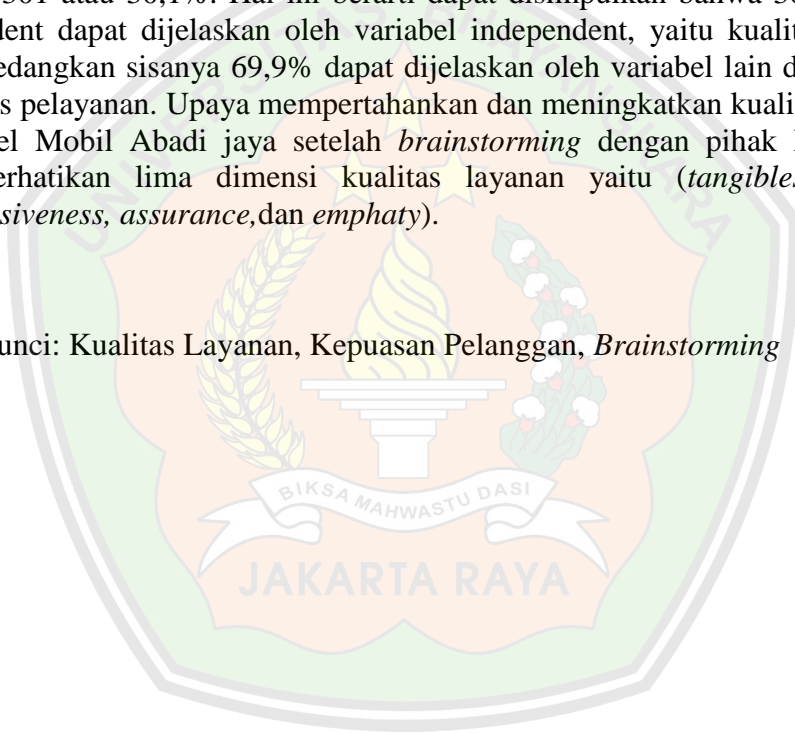
201010215118

ABSTRAK

Taufik Abdul Rahman 201910215118. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Bengkel Abadi Jaya.

Bengkel Mobil Abadi Jaya sedang menghadapi persaingan, belum memiliki strategi kualitas layanan yang jelas dan terencana, sehingga Bengkel Abadi Jaya mengalami penurunan performa loyalitas pelanggan pada tahun 2022. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk Mengetahui seberapa pengaruh kualitas layanan pada Bengkel mobil Abadi Jaya terhadap kepuasan pelanggan dan upaya mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan di bengkel mobil Abadi Jaya terhadap kepuasan pelanggan dengan pendekatan kualitatif *Brainstorming*. Berdasarkan uji regresi linier sederhana diketahui bahwa nilai F hitung = 21.934 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, dan diperoleh nilai R Square (R^2) 0,301 atau 30,1%. Hal ini berarti dapat disimpulkan bahwa 30,1% variabel dependent dapat dijelaskan oleh variabel independent, yaitu kualitas pelayanan (X). Sedangkan sisanya 69,9% dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel kualitas pelayanan. Upaya mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan di Bengkel Mobil Abadi Jaya setelah *brainstorming* dengan pihak Bengkel agar memperhatikan lima dimensi kualitas layanan yaitu (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*).

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, *Brainstorming*



ABSTRACT

Taufik Abdul Rahman 201910215118. *Analysis of the Influence of Service Quality to Increase Customer Satisfaction at Abadi Jaya Workshop.*

Abadi Jaya Car Workshop is facing competition and does not yet have a clear and planned service quality strategy, so it will experience a decline in customer loyalty performance in 2022. The purpose of this study was to find out how far the influence of service quality at the Abadi Jaya car repair shop on customer satisfaction and efforts to maintain and improve service quality at the Abadi Jaya car repair shop affect customer satisfaction with a quality brainstorming approach. Based on the simple linear regression test, it is known that the calculated F value is 21.934 with a significance level of $0.000 < 0.05$, and the R Square (R^2) value is 0.301, or 30.1%. This means that it can be concluded that 30.1% of the dependent variable can be explained by the independent variable, namely service quality (X). While the remaining 69.9% can be explained by other variables outside the service quality variable. Efforts to maintain and improve service quality at the Abadi Jaya Auto Workshop after brainstorming with the workshop to pay attention to the five dimensions of service quality, namely (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy)

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Brainstorming*

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Taufik Abdul Rahman
Nomor Pokok Mahasiswa : 201810215118
Program Studi : Teknik Industri
Jenis Karya : Skripsi / ~~Tesis~~ / ~~Karya Ilmiah~~

Demi pengembang ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak bebas Non-Eksklusif (Non Exclusive Royalty-Free Right), atas skripsi yang berjudul:

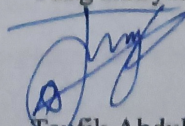
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI BENGKEL MOBIL
ABADI JAYA**

Beserta perangkat yang ada dengan hak yang bebas royalti non- eksklusif ini. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikan dan menampilkan publikasinya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu permintaan izin dari saya sebaga pemilik hak cipta. Segala bentuk 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 : 27 Juli 2023

Yang menyatakan,



Taufik Abdul Rahman

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya kepada saya, sehingga saya berhasil menyelesaikan skripsi ini yang Alhamdulillah tepat pada waktunya yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI BENGKEL MOBIL ABADI JAYA”** Skripsi ini dibuat dan diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana satu pada Fakultas Teknik di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Selain itu, tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memberikan pengetahuan kepada pembaca mengenai kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Bengkel Abadi Jaya.

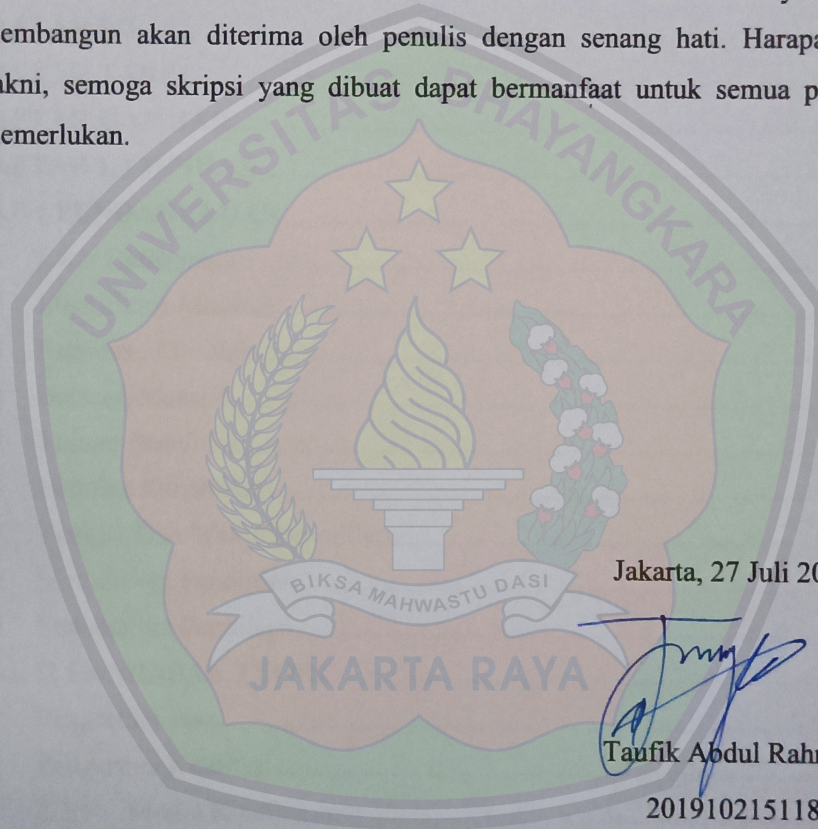
Selama menyelesaikan skripsi ini, penulis menerima banyak bantuan dengan dukungan sehingga dapat menyelesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ayah, Ibu dan keluarga yang tiada hentinya selalu memberikan semangat, dukungan, dan doa.
2. Bapak Irjen Pol. (Purn), Dr. Bambang Karsono, S.H., M.M. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Tulus Sukreni, S.T., M.T. Selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Ir. Zulkani Sinaga, M.T. Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Bapak Yuri Delano Regent Montororing, S.T., M.T. Selaku Dosen Pembimbing Akademik TIDA2 Regular Pagi.
6. Bapak Jasan Supratman S.T., M.T. Selaku Dosen Pembimbing Pertama.
7. Bapak Iskandar Zulkarnaen S.T., M.T. Selaku Dosen Pembimbing Kedua.
8. Kepada Bapak dan Ibu dosen yang telah banyak memberi dukungan dan bantuan akademis dalam pembuatan skripsi ini.
9. Teman-teman kelas TIDA2 dan mahasiswa teknik industri

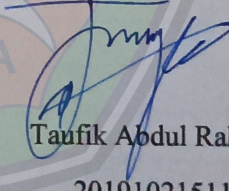
Angkatan 2019 yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang ikut berpartisipasi dalam pembuatan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa pada skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna karena adanya keterbatasan ilmu pengetahuan serta pengalaman yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, semua kritik dan saran yang bersifat membangun akan diterima oleh penulis dengan senang hati. Harapan penulis yakni, semoga skripsi yang dibuat dapat bermanfaat untuk semua pihak yang memerlukan.



Jakarta, 27 Juli 2023


Taufik Abdul Rahman

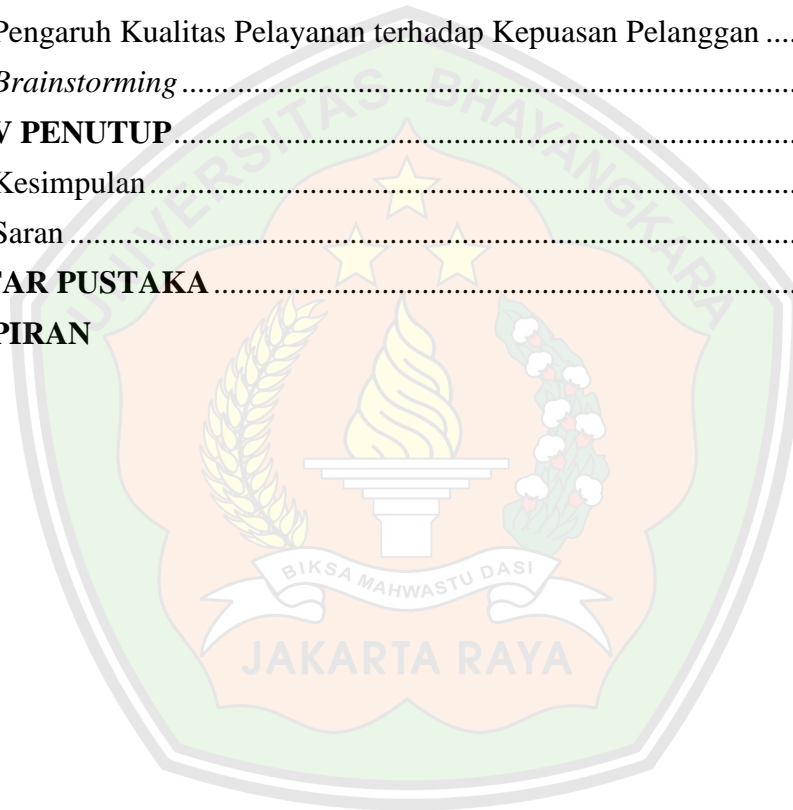
201910215118

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Batasan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.7 Tempat Dan Waktu Penelitian.....	8
1.8 Metodologi Penelitian.....	9
1.9 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Pengertian Jasa.....	11
2.2 Pengertian Kualitas	12
2.2.1 Model Kualitas Jasa	12
2.2.2 Kualitas Pelayanan Jasa	13
2.3 Meningkatkan Kualitas Pelayanan	15
2.4 Pengertian Pelayanan.....	15
2.5 Kualitas Pelayanan.....	16
2.6 Dimensi Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	18
2.7 Indikator – Indikator Kualitas Pelayanan	19
2.8 Manfaat Kualitas Pelayanan	20
2.9 Ciri – Ciri Pelayanan Yang Baik	21
2.10 Kepuasan Pelanggan.....	22

2.10.1	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.11	Metode pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	24
2.12	Indikator Kepuasan Pelanggan	25
2.13	Teknik Sampling	26
2.14	Kuesioner	27
2.15	<i>Service Quality</i>	28
2.16	Uji Instrumen Penelitian	29
2.17	Uji Asumsi Klasik	33
2.18	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	35
2.19	Uji Hipotesis	36
2.20	SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)	38
2.21	Penelitian Terdahulu	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		42
3.1	Jenis Penelitian	42
3.1.1	Jenis Data	42
3.1.2	Sumber Data.....	42
3.2	Teknik Pengumpulan Data	43
3.3	Jumlah Populasi dan Sampel	44
3.4	Metode Analisis Data4	49
3.4.1	Uji Validitas	49
3.4.2	Uji Reliabilitas	50
3.5	Uji Asumsi Klasik	51
3.5.1	Uji Normalitas.....	51
3.5.2	Uji Heteroskedastisitas.....	52
3.6	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	52
3.7	Uji Hipotesis	53
3.7.1	Analisis Korelasi Sederhana	53
3.7.2	Analisis Koefisien Regresi Parsial (Uji T).....	54
3.7.3	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	54
3.8	Kerangka Berfikir	54
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		56
4.1	Pengumpulan Data.....	56
4.1.1	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	56
4.1.2	Identitas Responden	56
4.2	Uji Instrumen Penelitian	60
4.2.1	Uji Validitas	60

4.2.2 Uji Reliabilitas	61
4.3 Uji Asumsi Klasik	62
4.3.1 Uji Normalitas	62
4.3.2 Uji Heteroskedasitas.....	64
4.4 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	66
4.5 Uji Hipotesis	66
4.5.1 Analisis Korelasi Sederhana	66
4.5.2 Analisis Regresi Linier Sederhana parsial (Uji T)	67
4.5.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	69
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	70
4.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	70
4.8 <i>Brainstorming</i>	70
BAB V PENUTUP	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Diagram Responden berdasarkan Jenis Kelamin	54
Gambar 4.2 Diagram Responden berdasarkan Usia	55
Gambar 4.3 Diagram Responden berdasarkan Pekerjaan	56
Gambar 4. 4 Uji Normalitas P-Plot	60
Gambar 4. 5 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	61



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Antrian Pelanggan Bengkel Mobil Abadi Jaya	2
Tabel 1.2 Data hasil kuesioner 30 responden	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3.1 Biodata Responden	41
Tabel 3.2 Perhitungan Skor Nilai Untuk Responden	41
Tabel 3.3 <i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	42
Tabel 3.4 <i>Reliabilty</i> (Keandalan)	42
Tabel 3.5 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	43
Tabel 3.6 <i>Assurance</i> (Jaminan)	43
Tabel 3.7 <i>Empathy</i> (Hubungan Baik)	44
Tabel 3.8 kepuasan pelanggan (Y).....	45
Tabel 4. 1 Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	53
Tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.4 karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4. 5 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	57
Tabel 4. 6 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	58
Tabel 4.7 Uji Reabilitas.....	58
Tabel 4.8 Heterokedasitas scatterplot	62
Tabel 4.9 Heterokedasitas coefficients	62
Tabel 4.10 Regresi linier sederhana anova	63
Tabel 4. 11 Hasil korelasi sederhana	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji T	66
Tabel 4. 13 Hasil Uji R ²	67

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner penelitian
- Lampiran 2. Form Kuesioner Pendahuluan
- Lampiran 3. Rekapitulasi Kuesioner
- Lampiran 4. Hasil Uji Validitas IBM SPSS Statistics 26
- Lampiran 5. R Tabel 51 – 100
- Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas IBM SPSS Statistics 26
- Lampiran 7. Hasil Uji Normalitas P-Plot IBM SPSS Statistics 26
- Lampiran 8. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov IBM SPSS Statistics 26
- Lampiran 9. Hasil Uji Normalitas Heteroskedastisitas scatterplot IBM SPSS Statistics 26
- Lampiran 10. Hasil Uji Normalitas Heteroskedastisitas Coefficients IBM SPSS Statistics 26
- Lampiran 11. F Tabel
- Lampiran 12. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana ANOVA IBM SPSS Statistics 26
- Lampiran 13. Hasil Uji Analisis Korelasi Sederhana IBM SPSS Statistics 26
- Lampiran 14. Hasil Uji T Coefficients IBM SPSS Statistics 26
- Lampiran 15. Hasil Uji R^2 IBM SPSS Statistics 26