

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA AUTO2000
BEKASI BARAT**

SKRIPSI

Oleh :

TEGUH PRASETYO PUTRO

201410215210



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada AUTO2000 Bekasi Barat

Nama Mahasiswa : Teguh Prasetyo Putro

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410215210

Program Studi / Fakultas : Teknik Industri

Tanggal Lulus Sidang Skripsi : 18 Juli 2019



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

Viptia Esti Wiryawanti, S.Pd, M.M.
NIDN 0303096504

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel AUTO2000 Bekasi Barat

Nama Mahasiswa : Teguh Prasetyo Putro

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410215210

Program Studi / Fakultas : Teknik Industri / Teknik

Tanggal Lulus Sidang Skripsi : 18 Juli 2019

Bekasi, 25 Juli 2019

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Paduloh, S.T.,M.T.
NIDN : 0312047602

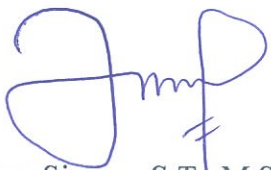
Penguji I : Apriyani, S.T.,M.T.
NIDN : 0302048101


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

LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul

Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel AUTO2000 Bekasi Barat

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

Apabila dikemudian 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

Bekasi, 18 Juli 2019

Yang membuat pernyataan



Teguh Prasetyo Putro

201410215210

ABSTRAK

Teguh Prasetyo Putro. 201410215210. PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA AUTO2000BEKASI BARAT.

Pada tahun 2017 nilai *Customer Satisfaction Level (CSL)* di AUTO2000 Bekasi Barat tidak mencapai target yaitu dengan nilai 84 dari nilai yang ditetapkan oleh perusahaan tersebut yaitu 85. Oleh karena itu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan servis kendaraan di AUTO2000 Bekasi Barat. Metode yang digunakan adalah analisa diskriptif dan kuantitatif. Populasi yang digunakan adalah pelanggan servis kendaraan pada tahun 2017 yang berjumlah 25.022 pelanggan. Sedangkan sampel yang digunakan ditentukan dengan rumusan slovin sehingga didapat 100 responden. Alat uji yang digunakan adalah analisa regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hasil uji menunjukkan t hitung (3,025) > t tabel (1,984) dan taraf signifikansi tersebut berada dibawah taraf 5%. (2) nilai pelanggan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hasil uji menunjukkan t hitung (3,398) > t tabel (1,984) dan taraf signifikansi tersebut berada dibawah taraf 5%. (3) kualitas layanan dan nilai pelanggan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hasil uji menunjukkan F hitung (39,893) > F tabel (3,09) dan taraf signifikansi tersebut berada dibawah taraf 5%. Dari penelitian tersebut dapat dilihat bahwa *independent variable* mampu menjelaskan *dependent variable* sebesar 44% sedangkan sisanya 56% dijelaskan oleh variabel lainnya

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Nilai pelanggan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Teguh Prasetyo Putro. 201410215210. *THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER VALUE ON CUSTOMER SATISFACTION AT AUTO2000 WEST BEKASI.*

In 2017 the value of the Customer Satisfaction Level (CSL) in West Bekasi AUTO2000 did not reach the target, namely with a value of 84 from the value set by the company, which is 85. Therefore research was conducted to determine how the service quality and customer value affected customer satisfaction servicing vehicles in West Bekasi AUTO2000. The methods that used are descriptive and quantitative analysis. The population is the vehicle service's in 2017 which had the total 25.022 customers. And the sample that was being used has the slovin formula until got the 100 respondences. The tool test used was the double linier regression. The results proved that : 1) the service quality had positive influence to the customers satisfaction, which the test results t count (3,025) > t table (1,984) and significancy level was shown below 5%. 2) The customers value had positive influence and significant to the customer's satisfaction, it can be seen from the t count (3.398) > table t (1.984) and the significant level was below the 5% 3) the quality service and the customer value had the positive influence and significant to the customers satisfaction, it can be seen from the F count (39.893) > table F (3.09) and the level of significance was below the level of 5%. By which means the variable independen could describe the variabel independent as 44% and the 56 % could proven by the othervariables.

Keywords: Service Quality, Customer Value, Customer Satisfaction

LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI

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

Nama Mahasiswa : Teguh Prasetyo Putro
NPM : 201410215210
Fakultas : Teknik
Program Studi : Teknik Industri
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: Pengaruh Kualitas Layanan dan Niali Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel AUTO2000 Bekasi Barat.

Dengan pernyataan royalti bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media / formatkan, mendistribusikannya, dan menampilkan / mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta sebagai hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya sebagai pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 18 Juli 2019
Yang membuat pernyataan



Teguh Prasetyo Putro
201410215210

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat mengerjakan dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel AUTO2000 Bekasi Barat”.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini tidak lepas dari kesalahan-kesalahan, oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan demi adanya perbaikan di masa yang akan datang.

Dan tidak lupa saya sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dan memberi motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini. Dengan tulus hati saya sampaikan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr.H. Bambang Karsono, Drs.S.H., M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Ismaniah, S.Si., M.M selaku Dekan Universitas Bhayangkara.
3. Ibu Denny Siregar, S.T., M.Sc selaku Ketua Program Studi Teknik Industri
4. Ibu Helena Sitorus, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah membantu banyak dalam hal penelitian pada skripsi ini.
5. Ibu Viptia Esti Wiryawanti, S.Pd, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah membantu banyak dalam hal penulisan pada skripsi ini.
6. Seluruh Staf Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara.
7. Teristimewa untuk keluarga besar penulis, Bapak Ta’adi sebagai ayah yang sudah memberikan semangat dan kasih sayang, almarhumah Ibu Ngatiyem yang sangat saya cintai, serta kakak saudara kandung Adhi Nuryono dan keluarga yang tidak pernah henti dalam member dukungan untuk penulis.
8. Rekan-rekan seperjuangan di Teknik Industri kelas Sore B Universitas Bhayangkara, dan terima kasih atas kebersamaan selama perkuliahan.

9. Bapak Sapta Agung Nugraha selaku Kepala Bengkel AUTO2000 Bekasi Barat yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian, dan memudahkan peneliti dalam pengambilan data.
10. Bapak Andri Lukmansyah selaku Foreman AUTO2000 Bekasi Barat atas dorongan, saran dan motivasinya.
11. Para Service Advisor AUTO2000 Bekasi Barat yang telah membantu peneliti dalam penyebaran kuesioner penelitian.
12. Untuk rekan-rekan AUTO2000 Bekasi Barat atas kerja samanya dalam pekerjaan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan baik. Semoga skripsi “Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel AUTO2000 Bekasi Barat” ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi penulis dan para pembaca.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Aamiin.

Bekasi, 18 Juli 2019


Teguh Prasetyo Putro
201410215210

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Perumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
1.6.1 Manfaat Teoritis	9
1.6.2 Manfaat Praktis	9
1.7 Metode Pengumpulan Data	9
1.8 Tempat dan Waktu Penelitian.....	10
1.9 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	12

2.1	Manajemen.....	12
2.1.1	Pengertian Manajemen.....	12
2.1.2	Pengertian Pemasaran	12
2.1.3	Manajemen Pemasaran.....	14
2.2	Jasa.....	14
2.3	Kualitas Layanan.....	16
2.3.1	Pengertian Kualitas Layanan.....	16
2.3.2	Dimensi Kualitas Layanan	17
2.4	Nilai Pelanggan	18
2.4.1	Pengertian Nilai Pelanggan	18
2.4.2	Dimensi Nilai Pelanggan.....	19
2.5	Kepuasan Pelanggan	21
2.5.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	21
2.5.2	Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	22
2.5.3	Dimensi Kepuasan Pelanggan	23
2.6	Penelitian Terdahulu	24
2.7	Hubungan Antara Variabel.....	27
2.7.1	Hubungan Antara Kualitas Layanan, Nilai dan Kepuasan Pelanggan	27
2.7.2	Hubungan Antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan	28
2.7.3	Hubungan Antara Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan	28
2.8	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	29
2.9	Hipotesis	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		31
3.1	Sumber Data.....	31
3.1.1	Data Primer	31
3.1.2	Data Sekunder	31
3.2	Variabel Penelitian	31
3.2.1	Variabel Bebas (<i>Variable Independent</i>)	31

3.2.2	Variabel Terikat (<i>Dependent</i>).....	32
3.2.3	Operasional Variabel.....	32
3.3	Populasi dan Sampel	36
3.3.1	Populasi.....	36
3.3.2	Sampel	37
3.3.3	Teknik Penarikan Sampel.....	37
3.4	Metode Analisa Data	38
3.4.1	Analisa Deskriptif	38
3.4.2	Analisa Kuantitatif	38
3.5	Pengujian Instrumen.....	39
3.5.1	Uji Validitas	39
3.5.2	Uji Reliabilitas	39
3.5.3	Klasifikasi Data.....	40
3.6	Transformasi Data.....	40
3.7	Uji Asumsi Klasik	41
3.7.1	Uji Normalitas	41
3.7.2	Uji Multikolinieritas.....	42
3.7.3	Uji Heteroskedastisitas.....	42
3.7.4	Uji Autokolerasi	42
3.8	Uji Regresi Linier Berganda.....	43
3.9	Uji Goodness of Fit	44
3.9.1	Uji Simultan (uji F)	44
3.9.2	Uji Parsial (uji t).....	44
3.9.3	Koefisien Determinasi (R^2)	44
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		45
4.1	Penyajian Data	45
4.1.1	Karakteristik Responden	45
4.1.2	Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	48

4.2	Transformasi Data	56
4.3	Analisis Data	57
4.3.1	Uji Asumsi Klasik	57
4.3.2	Analisa Regresi Linier Berganda.....	60
4.3.3	Uji Goodness of Fit	62
4.4	Pembahasan.....	64
BAB V PENUTUP		69
5.1	Kesimpulan	69
5.2	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA		71



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Item <i>Customer Satisfaction Level (CSL)</i>	5
Tabel 1.2 Tabel Skala <i>Likert</i>	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	32
Tabel 3.2 Kategori Nilai.....	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan.....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	47
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan	50
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Nilai Pelanggan	53
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas <i>Coefficients^a</i>	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Autokolerasi Durbin-Watson Model <i>Summary^b</i>	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda <i>Coefficients^a</i>	61
Tabel 4.12 Hasil Uji F (Uji Simultan)ANOVA ^a	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Parsial Variabel Kualitas Layanan <i>Coefficients^a</i>	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial <i>Coefficients^a</i>	63
Tabel 4.15 Hasil Uji R^2 (Koefisien Deteminasi) <i>Model Summary</i>	64
Tabel 4.16 Tabel Perbandingan Penelitian.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Kendaraan yang Servis Tahun 2017	4
Gambar 1.2 Nilai CSL (<i>Customer Satisfaction Level</i>) Tahun 2017.....	6
Gambar 2.1 Menciptakan Nilai bagi Pelanggan	19
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	21
Gambar 3.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	29
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas p Plot	57



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 LEMBAR KUESIONER.....	75
LAMPIRAN 2 HASIL REKAP KUESIONER	81
LAMPIRAN 3 HASIL UJI VALIDITAS	85
LAMPIRAN 4 HASIL UJI RELIABILITAS	89
LAMPIRAN 5 TRANSFORMASI DATA ORDINAL MENJADI INTERVAL	91
LAMPIRAN 6 HASIL TRANSFORMASI DATA	93
LAMPIRAN 7 HASIL UJI ASUMSI KLASIK.....	99
LAMPIRAN 8 HASIL UJI REGRESI LINIER BERGANDA	101
LAMPIRAN 9 TABEL T DAN R PRODUCT MOMENT.....	102
LAMPIRAN 10 TABEL F.....	103
LAMPIRAN 11 TABEL DURBIN-WATSON	104
LAMPIRAN 12 PLAGIARISM.....	
LAMPIRAN 13 BIODATA MAHASISWA.....	
LAMPIRAN 14 KARTU BIMBINGAN SKRIPSI.....	

