

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN KEPADA KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT. NUSANTARA BERLIAN MOTORS BEKASI
MEREK MITSUBISHI**

SKRIPSI

Oleh :

BUDI SANTOSO

201510325074



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2019

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis kualitas pelayanan dan citra Perusahaan kepada kepuasan pelanggan pada PT.Nusantara Berlian Motors Bekasi merek Mitsubishi

Nama Mahasiswa : Budi Santoso

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325074

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 19 Juli 2019

Jakarta, 19 Juli 2019

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji : Drs. Soehardi, MBA, Ph.D
NIDN : 0311096604

Penguji I : Dr. Dhian Tyas Untari, MM
NIDN : 0309048102

Penguji II : M. Fadhli Nursal, SE, MM
NIDN : 0325057908

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



M. Fadhli Nursal, SE, MM
NIDN : 0325057908

Dekan
Fakultas Ekonomi



Dr. Sugeng Suroso, SE, MM
NIDN : 0316066201

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis kualitas pelayanan dan citra perusahaan kepada kepuasan pelanggan pada PT.Nusantara Berlian Motors Bekasi merek Mitsubishi

Nama Mahasiswa : Budi Santoso

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325074

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 19 Juli 2019

Jakarta, 20 Juli 2019

MENYETUJUI,

Pembimbing I



M. Fadhli Nursal, SE, MM
NIDN : 0325057908

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

Nama : Budi Santoso
NPM : 201510325074
Judul Skripsi : Analisis kualitas pelayanan dan citra perusahaan kepada kepuasan pelanggan pada PT.Nusantara Berlian Motors Bekasi merek Mitsubishi

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi 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, 19 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



Budi Santoso

201510325074

ABSTRAK

Budi Santoso, 201510325074. Skripsi dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Kepada Kepuasan Pelanggan Pada PT.Nusantara Berlian Motors Bekasi merek Mitsubishi yang beralamat di Jl. Jenderal. Sudirman No.8, Kranji, Bekasi Barat, Tlpn. (021) 88967888, (021) 88950696

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Nusantara berlian motor Bekasi. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak Sembilan Puluh Enam koresponden yaitu customer Mitsubishi yang melakukan servis di bulan Mei, Penentuan sampling menggunakan metode sampling insidental dimana hanya pelanggan yang dapat ditemui dan bersedia yang di jadikan koresponden. Berdasarkan uji instrumen indikator-indikator bersifat valid dan reliabel. Metode analisis yang digunakan meliputi uji kualitas data uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis. Berdasarkan hasil dari uji T secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan kepada Kepuasan Pelanggan sedangkan Citra Perusahaan tidak berpengaruh signifikan kepada Kepuasan Pelanggan dan berdasar hasil dari uji F secara simultan menjelaskan bahwa Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan berpengaruh signifikan kepada kepuasan pelanggan dan berdasarkan uji R bahwa Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan berpengaruh kepada Kepuasan Pelanggan dengan presentasi sebesar Enam Puluh Tujuh Koma Lima Persen kemudian dari Tiga puluh Dua Koma Lima persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian..

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Budi Santoso, 201510325074. *The title of my essay is the Analysis of Quality Service and Image of company to customer satisfaction at PT Nusantara Berlian Motors Bekasi, located on Jl.Jendral SudirmanNo.8 Kranji - West Bekasi Phone (021) 88967888 and 88950696.*

The purpose of this research is to indentify the influence of customer satisfaction and company image to customer satisfaction at PT Nusantara Berlian Motors Bekasi. The number of sample in this research consists of 96 (ninety six) respondents . They are the customers who follow the periodical check on May 2019. The determination of sampling refers to 'accidental sampling method' which only customers who are willing to meet and deserved to be respondents. Due to the examination, the indicators are valid and reliable. This analysis method includes data quality, classic assumption and examination and also hypothesis examination. Regarding to the result of 'T' examination partially, Quality of Service influences the Customer satisfaction significantly meanwhile the image of company doesn't. Regarding to 'F' examination, it explains simultaneously that Quality of Service and Company Image influences Customer Satisfaction significantly. And regarding to 'R' examination, Quality of Service and Company Image influence the Customer Satisfaction with 67,5% (sixty seven point five percent) and 32,5% (thirty two point five percent) are influenced with uncontained variables in this research.

Keywords: Service Quality, Company Image and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salahsatu syarat akademik untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca. dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Irjen. Pol. (Purn) Dr.Drs. H. BambangKarsono, S.H, M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. M. FadhliNursal, S.E, M.M selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sekaligus selaku dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Skripsi.
3. Ayah dan ibu (Bpk Radi & Ibu Tarawi) Jusmanur Dewita, Gafy Haninnafis Lubawi hail, Khansaa Jauja Putridiri Ramadhan & Abidzar Alggifari Hail.
4. Ibu Rohana Sianipar H, SH, MBA, CLA selaku Pembimbing Akademik.
5. Dan teman – teman Ekonomi Manajemen Angkatan 2015 yang berjuang dengan penulis selama 4 tahun ini, CCB, Rempong & GWL
6. Bapak Suwadji Wirjono SE (ASOD) dan Rekan-rekan kerja divisi T&D PT. Nusantara Group.

Akhir kata semoga Skripsi ini dapat mencapai maksud dan tujuan yang diinginkan dan dapat menambah pengetahuan dan manfaat bagi pembaca.

Jakarta, 19 Juli 2019

Penulis

Budi Santoso

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	8
2.2 Kualitas Pelayanan	10
2.3 Citra Perusahaan	13

2.4	Penelitian Terdahulu.....	16
2.5	Kerangka Bepikir	21
2.6	Hipotesis Penelitian.....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		23
3.1	Desain Penelitian.....	23
3.2	Tahapan Penelitian	23
3.3	Model Konseptual Penelitian.....	24
3.4	Operasional Variabel.....	25
3.5	Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.5.1	Tempat Penelitian.....	26
3.5.2	Waktu Penelitian.....	26
3.6	Metode Pengambilan Sampel.....	26
3.6.1	Sampel.....	26
3.6.2	Penentuan Jumlah Sampel.....	27
3.7	Teknik Pengumpulan Data	28
3.7.1	Kuisisioner.....	28
3.8	Metode Analisa Data.....	28
3.8.1	Uji Kualitas Data.....	29
3.8.1.1	Uji Validitas.....	29
3.8.1.2	Uji Reabilitas	29
3.9	Analisis Deskriptif.....	29
3.10	Uji Asumsi Klasik	30
3.10.1	Uji Normalitas.....	30

3.10.2 Linieritas	30
3.10.3 Uji Multikolinieritas	31
3.10.4 Uji Heteroredastisitas.....	31
3.10.5 Uji Autokorelasi.....	31
3.11 Pengujian Hipotesis.....	32
3.11.1 Uji T (partial).....	32
3.11.2 Uji F (Simultan).....	32
3.12 Analisa Regresi Linier Berganda.....	33
3.13 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	33
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Profil Perusahaan	35
4.1.1 Sejarah Nusantara Group	35
4.1.2 Visi Misi dan Tujuan Perusahaan	36
4.2 Deskripsi Data	37
4.2.1 Penyebaran Kuesioner.....	38
4.2.2 Identitas Responden	38
4.3 Uji Data Kuesioner.....	42
4.3.1 Uji Validitas	42
4.3.2 Uji Reliabilitas	44
4.4 Analisis Deskriptif Variabel.....	46
4.5 Uji Asumsi Klasik	47
4.5.1 Uji Normalitas.....	47
4.5.2 Uji Linieritas	50

4.5.3	Uji Multikolinieritas.....	52
4.5.4	Uji Autokorelasi.....	52
4.5.5	Uji Heterokedstisitas	53
4.6	Analisis Regresi Berganda	54
4.7	Hasil Uji Hipotesis	55
4.7.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	55
4.7.2	Uji Koefisien Korelasi.....	56
4.7.3	Uji T (Secara Parsial).....	58
4.7.4	Uji F (Secara Simultan).....	59
4.8	Pembahasan.....	60
4.8.1	Variabel Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)60	
4.8.2	Variabel Citra Perusahaan(X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) ...	61
4.9	Hambatan Penelitian.....	62
4.9.1	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	63
BAB V PENUTUP.....		64
5.1	Kesimpulan.....	64
5.2	Implikasi Manajerial.....	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Factors Comprising SSI & CSI JD Power Tahun 2017	7
Gambar 2.1 Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan	14
Gambar 2. 1 CSI JD Power Tahun 2014-2018	14
Gambar 2. 2 Model Konseptual	26
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	29
Gambar 3. 2 Model Konseptual Penelitian	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	43
Gambar 4.2 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Usia.....	46
Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Tipe Kendaraan	47
Gambar 4.5 Diagram Histogram Uji Normalitas	54
Gambar 4.6 Diagram P-P Plot Normalitas.....	54
Gambar 4.7 Hasil Analisis Heteroskedastisitas	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indeks CSI JD Power PT. Nusantara Berlian Motors Cabang Bekasi di tahun 2018.....	9
Table 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	17
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	21
Table 3.1 Operasional Variabel.....	26
Table 3.2 Data Pelanggan PT. Nusantara Berlian Motors	28
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	30
Tabel 4.1 Proses Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	44
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Tipe Kendaraan	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	48
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan (X2).....	49
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	49
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1)	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Citra Perusahaan (X2)	51
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Linearitas Variabel Kualitas Pelayanan dengan Variabel Kepuasan Pelanggan	57

Tabel 4.14 . Hasil Uji Linearitas Variabel Citra Perusahaan dengan Variabel Kepuasan Pelanggan	57
Tabel 4.15 Hasil Analisis Multikolinearitas	58
Tabel 4.16 Hasil Uji Autokorelasi	59
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Berganda	61
Tabel 4.18 Hasil Analisis Uji R2	62
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Korelasi	63
Tabel 4.20 Hasil Uji T.....	64
Tabel 4. 21 Hasil Uji F Simultan	66

