

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DENGAN METODE
SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DI SUZUKI
INDOMOTOR**

SKRIPSI

Oleh :

MUHAMMAD JODY WILIANSYAH

201710215166



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS BHA YANGKARA JAKARTA RAYA

2022

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DENGAN METODE
SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DI SUZUKI
INDOMOTOR**

SKRIPSI

Oleh :

MUHAMMAD JODY WILIANSYAH

201710215166



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Dengan Metode Service Quality
(Servqual) Di Suzuki Indomotor

Nama Mahasiswa : Muhammad Jody Wiliansyah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710215166

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

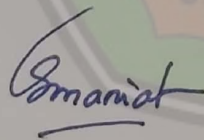
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 3 Februari 2022

Bekasi, 22 Februari 2022

MENYETUJUI,

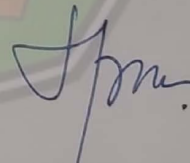
Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Ismaniah, S.Si., M.M

NIDN. 0309036503



Dr. Tyastuti Sri Lestari, S.Si., M.M

NIDN. 0327036701

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Dengan Metode Service Quality
(Servqual) Di Suzuki Indomotor

Nama Mahasiswa : Muhammad Jody Wiliansyah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710215166

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 3 Februari 2022

Bekasi, 22 Februari 2022

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji : Andi Turseno, ST, MT

NIDN. 0321057606

Penguji I : Tubagus Hedi Saepudin, ST., MM

NIDN. 0413117602

Penguji II : Dr. Ismaniah, S.Si., MM

NIDN. 0309036503

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Industri

Yuri Delano Regent Montororing, ST., MT

NIDN. 0309098501

Dekan
Fakultas Teknik

Dr. Ismaniah, S.Si., M.M.

NIDN. 0309036503

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Penelitian saya yang berjudul,

“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Service Quality (Servqual) Di Suzuki Indomotor”.

Ini adalah hasil karya saya dan tidak mengandung materi orang lain kecuali kutipan yang merujuk kepada sumber yang dikutip secara eksplisit sesuai dengan aturan penyusunan karya ilmiah.

Kedepannya, jika ditemukan kecurangan dalam penulisan karya ilmiah ini, saya siap menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Saya memberikan hak penuh skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan hak penuh kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi dalam format digital dan mempublikasikannya di internet selama tersedia melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 22 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Jody Wiliansyah
201710215166

ABSTRAK

Muhammad Jody Wiliansyah (201710215166), Analis Kepuasan Konsumen Dengan Metode Service Quality (Servqual).

Penelitian ini dilakukan pada Bengkel Suzuki Indomotor yang berlokasi di Kaliabang Tengah, Bekasi Utara. Adapun permasalahan yang terjadi di Bengkel Suzuki Indomotor yaitu, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang menurun dikarenakan terjadi peningkatan antrian konsumen. Untuk itu perlu dilakukan penelitian ini dengan menggunakan Service Quality (Servqual) bagaimana memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen atau pemilik Bengkel Suzuki Indomotor. Hasil Analisa Tangible 0,820, Reability 0,862, Assurance 0,905, Responsiviness 0,886, Empathy 0,911. Variabel efek: menggabungkan keberadaan kantor yang sebenarnya, yang ditunjukkan oleh hasil normal terbesar pada pertanyaan: ruang studio yang bersih. Kualitas tak tergoyahkan variabel: kemampuan untuk menawarkan jenis bantuan atau administrasi sesuai dengan jaminan yang ditawarkan secara tepat dan andal, yang ditangani oleh hasil normal terbesar pada pertanyaan: terus-menerus menawarkan dukungan yang baik kepada pelanggan. Faktor afirmasi, khususnya konfirmasi dan jaminan, khususnya informasi, dan kapasitas studio untuk mendorong kepercayaan klien pada studio, yang disikapi dengan hasil normal terbesar pada penyelidikan: perhatian dalam melayani klien. Variabel daya tanggap: reaksi bengkel dalam membantu klien dan menawarkan bantuan yang cepat dan tanggap, yang ditunjukkan oleh hasil normal terbesar pada penyelidikan: menerima masalah yang muncul. Variabel validitas: pertimbangan tunggal yang diberikan kepada klien oleh pemilik bengkel, yang ditunjukkan oleh hasil normal terbesar pada pertanyaan: bertanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan, dan penguasaan mekanik dalam menangani masalah untuk setiap kendaraan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelayanan, Service Quality, Rumusan Validitas, Rumusan Reabilitas.

ABSTRACT

Muhammad Jody Wiliansyah (201710215166), Consumer Satisfaction Analyst Using the Service Quality (Servqual) Method.

This research was conducted at the Suzuki Indomotor Workshop located in Central Kaliabang, North Bekasi. As for the problems that occur at the Suzuki Indomotor Workshop, namely, the quality of service and customer satisfaction is decreasing due to an increase in consumer queues. For this reason, it is necessary to do this research using Service Quality (Servqual) how to provide the best service to consumers or the owner of the Indomotor Suzuki Workshop. Tangible analysis results 0.820, Reability 0.862, Assurance 0.905, Responsiviness 0.886, Empathy 0.911. Effect variable: combines the actual presence of the office, which is indicated by the largest normal result on the question: a clean studio space. Variable unwavering quality: the ability to offer any kind of assistance or administration in accordance with the guarantees offered in a timely and reliable manner, which is addressed by the greatest normal result on the question: constantly offering good support to customers. Affirmation factors, particularly confirmations and assurances, particularly information, and the studio's capacity to foster client confidence in the studio, are addressed with the greatest normal outcome of investigations: attention to client service. Responsiveness variable: the reaction of the workshop in assisting the client and offering prompt and responsive assistance, which is indicated by the greatest normal result of the investigation: accepting problems that arise. Validity variable: the sole consideration given to the client by the workshop owner, which is indicated by the largest normal results on the question: being responsible for safety and comfort, and mastery of mechanics in dealing with problems for each vehicle.

Keywords: Service Quality, Service Satisfaction, Service Quality, Validity Formula, Reliability Formula.

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Jody Wiliansyah

Npm : 201710215166

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- Eksklusif (*Non – Exclusive Royalty-Right*). Atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Service Quality (Servqual) Di Suzuki Indomotor”.

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Lisensi non-eksekutif, bebas royalti ini memberikan hak kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan, mengirimkan, mengelola sebagai database, mendistribusikan dan melihat atau mempublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu permintaan izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tindakan hukum yang diakibatkan oleh pelanggaran hak cipta atas karya ilmiah ini adalah tanggung jawab pribadi saya.

Bekasi, 22 Februari 2022



Muhammad Jody Wiliansyah
201710215166

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya ucapkan atas ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa berkat segala rahmat hidayat dan karunia-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Service Quality (Servqual) Di Suzuki Indomotor” ini dapat terselesaikan.

Skripsi ini tidak akan selesai sebagaimana mestinya tanpa arahan, dukungan, dan petisi dari berbagai pertemuan yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada :

1. Orang tuaku khususnya Ibu yang telah memberikan semangat, motivasi, do'a dan dukungan.
2. Bapak Irjen pol. (Purn).Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.H., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr.Ismaniah, S.Si., M.M. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Yuri Delano Regent Monto/roring, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta.
5. Ibu Dr.Ismaniah, S.Si., M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi 1.
6. Ibu Tyastuti Sri Lestari selaku Dosen Pembimbing Skripsi 2.
7. Bapak Iskandar Zulkarnaen S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
8. Nabilla Amalia, yang selalu memberikan canda tawa di saat kondisi pikiran saya sedang tidak baik saat proses penyusunan skripsi.
9. Abdul Ajis, yang selalu siap menemani kemana pun di saat kondisi dan pikiran saya sedang tidak baik dalam proses penyusunan skripsi.
10. Teman-teman Angkatan 2017 Teknik Industri yang sudah memberikan dukungan terhadap saya sehingga saya dapat menuntaskan skripsi ini dengan baik.

Penulis sadar dalam penulisan skripsi ini, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran, menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat membawa manfaat yang besar.

Bekasi, 22 Februari 2022



Muhammad Jody Wiliansyah
201710215166



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
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
1.6.1 Manfaat Bagi Penulis	5
1.6.2 Manfaat Bagi Bengkel	6
1.7 Tempat dan Waktu Penelitian	6
1.8 Metodologi Penelitian.....	6
1.9 Sistematika Penulisan	7

BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 <i>Pengertian Pelayanan</i>	9
2.2 <i>Konsep Pelayanan</i>	11
2.3 <i>Kualitas</i>	12
2.4 <i>Kualitas Pelayanan</i>	14
2.5 <i>Prinsip – Prinsip Pelayanan</i>	15
2.6 <i>Meningkatkan Kualitas Jasa</i>	16
2.7 <i>Kepuasan Pelanggan</i>	17
2.8 <i>Service Quality</i>	18
2.9 <i>Penelitian Terdahulu</i>	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 <i>Jenis Penelitian</i>	23
3.1.1 <i>Jenis Data</i>	23
3.1.2 <i>Sumber Data</i>	23
3.2 <i>Teknik Pengumpulan Data</i>	23
3.3 <i>Teknik Pengolahan Data</i>	24
3.4 <i>Kerangka Berpikir</i>	30
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	32
4.1 <i>Gambaran Umum Lokasi Penelitian</i>	32
4.1.1 <i>Gambaran Penelitian</i>	32
4.1.2 <i>Faktor Yang Harus Di Perhatikan Oleh Suzuki Indomotor</i>	32
4.2 <i>Deskripsi Data Penelitian</i>	33
4.2.1 <i>Gambaran Umum Responden</i>	34
4.3 <i>Hasil Uji Instrumen Penelitian</i>	35
4.3.1 <i>Uji Data Validitas Dan Reabilitas Responden</i>	35
4.4 <i>Hasil Kuesioner Yang Di Isi Oleh Responden</i>	42

BAB V PENUTUP	45
----------------------------	-----------

5.1 Kesimpulan	45
----------------------	----

5.2 Saran	45
-----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

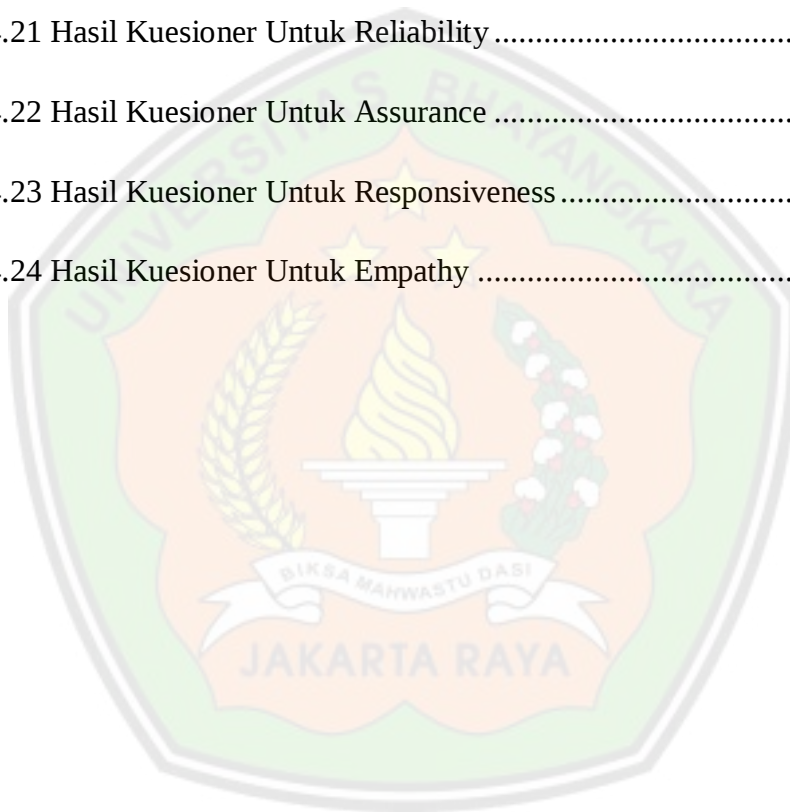
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Antrian Konsumen Suzuki Indomotor	3
Tabel 1.2 Data Keluhan Konsumen Suzuki Indomotor	4
Tabel 3.1 Biodata Responden.....	27
Tabel 3.2 Perhitungan Skor Untuk Responden	27
Tabel 3.3 Tangible	28
Tabel 3.4 <i>Reliability</i>	28
Tabel 3.5 Assurance.....	28
Tabel 3.6 Responsiveness	29
Tabel 3.7 Empathy.....	29
Tabel 4.1 Usia Responden.....	34
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	35
Tabel 4.3 Pendidikan Atau Pekerjaan Responden.....	35
Tabel 4.4 Total Jumlah Responden	36
Tabel 4.5 Perhitungan Validitas Tangible.....	37
Tabel 4.6 Perhitungan Reabilitas.....	37
Tabel 4.7 Statistik Reabilitas.....	38
Tabel 4.8 Perhitungan Validitas Reliability	38
Tabel 4.9 Perhitungan Reabilitas.....	38
Tabel 4.10 Statistik Reabilitas.....	39
Tabel 4.11 Perhitungan Validitas Assurance	39
Tabel 4.12 Perhitungan Reabilitas.....	39
Tabel 4.13 Statistik Reabilitas.....	40

Tabel 4.14 Perhitungan Validitas Responsiveness	40
Tabel 4.15 Perhitungan Reabilitas	41
Tabel 4.16 Statistik Reabilitas	41
Tabel 4.17 Perhitngan Validitas Empathy	41
Tabel 4.18 Perhitungan Reabilitas	42
Tabel 4.19 Statistik Reabilitas	42
Tabel 4.20 Hasil Kuesioner Untuk Tangible	42
Tabel 4.21 Hasil Kuesioner Untuk Reliability	42
Tabel 4.22 Hasil Kuesioner Untuk Assurance	43
Tabel 4.23 Hasil Kuesioner Untuk Responsiveness	43
Tabel 4.24 Hasil Kuesioner Untuk Empathy	43



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1 Kerangka Penelitian.....	31
-------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

1. Observasi Pengamatan Langsung di Bengkel Suzuki Indomotor
2. Wawancara dengan Pihak Bengkel Suzuki Indomotor
3. Laporan Produksi Bengkel Suzuki Indomotor