

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE
QUALITY* DI BENGKEL MOTOR HONDA**

SKRIPSI

Oleh :

GALIH NOVAL AJI PRAKOSO

201910215117



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

2024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan menggunakan metode *Service Quality* di Bengkel Honda Motor

Nama Mahasiswa : Galih Noval Aji Prakoso

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910215117

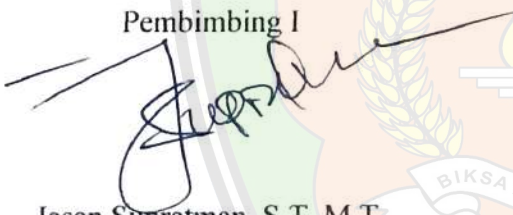
Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Januari 2024

Jakarta, 8 Februari 2024

MENYETUJUI,

Pembimbing I



Jasan Supratman, S.T.,M.T.

NIDN 0316048204

Pembimbing II



Widya Spalanzani, S.T.,M.T.

NIDN 0331019401

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan menggunakan metode *Service Quality* di Bengkel Honda Motor

Nama Mahasiswa : Galih Noval Aji Prakoso

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910215117

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Januari 2024

Jakarta, 8 Februari 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Rifda Ilahy Rosihan, S.T.,M.Sc.

NIDN 0326029103

Penguji I : Rifki Muhendra, S.Si.,M.Si.

NIDN 0306108704

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 PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul

Analisis Kualitas Layanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Service Quality Di Bengkel Motor Honda 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 penelitian 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, 8, Februari 2024

Yang membuat pernyataan,



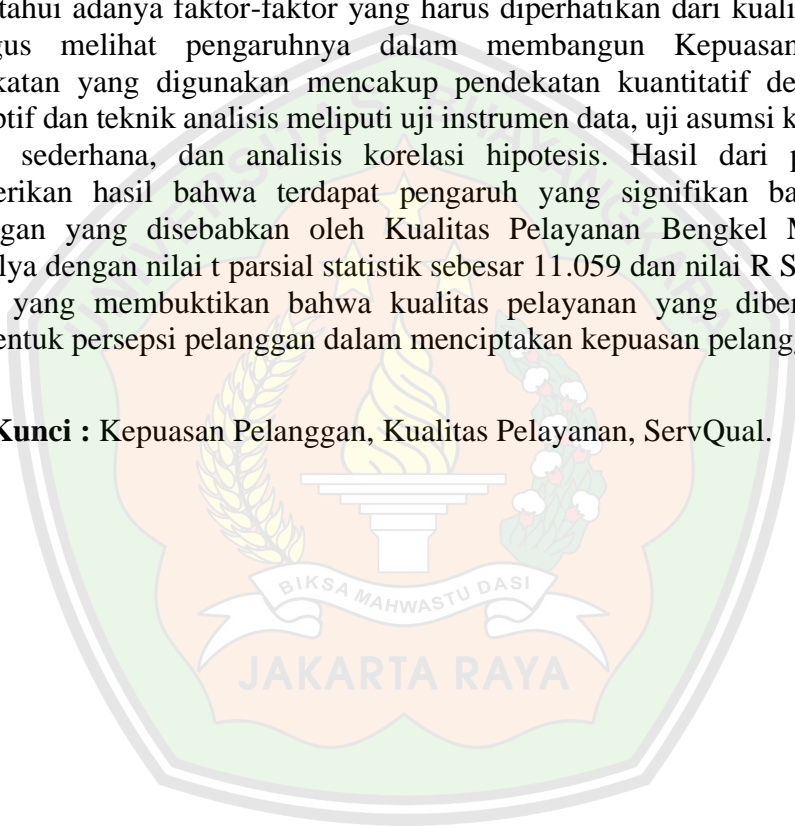
Galih Noval Aji Prakoso

201010215117

ABSTRAK

Galih Noval Aji Prakoso 201910215117 Analisis Kualitas Layanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode *Service Quality* di Bengkel Motor Honda Servqual merupakan sebuah pendekatan yang merupakan akronim dari Kualitas Pelayanan yang merupakan masalah pada Bengkel Motor Honda Jatimulya yaitu Terjadinya tumpukan antrian konsumen pada sistem pelayanan, Adanya jumlah kenaikan dan penurunan konsumen. Dimana permasalahan tersebut yang timbul merupakan penilaian kualitas pelayanan yang diberikan bagi pelanggan diasumsikan membentuk suatu persepsi yakni kepuasan dari pelanggan Bengkel Honda Motor. Penelitian ini dilakukan untuk melihat dan mengetahui adanya faktor-faktor yang harus diperhatikan dari kualitas pelayanan sekaligus melihat pengaruhnya dalam membangun Kepuasan Pelanggan. Pendekatan yang digunakan mencakup pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan teknik analisis meliputi uji instrumen data, uji asumsi klasik, analisis regresi sederhana, dan analisis korelasi hipotesis. Hasil dari penelitian ini memberikan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan bagi Kepuasan Pelanggan yang disebabkan oleh Kualitas Pelayanan Bengkel Motor Honda Jatimulya dengan nilai t parsial statistik sebesar 11.059 dan nilai R Square sebesar 76,3% yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan mampu membentuk persepsi pelanggan dalam menciptakan kepuasan pelanggan tersebut.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, ServQual.



ABSTRACT

Galih Noval Aji Prakoso 201910215117 *Service Quality Analysis to Increase Customer Satisfaction Using the Service Quality Method at Honda Motorcycle Workshop* Servqual is an approach which is an acronym for Service Quality which is a problem at the Jatimulya Honda Motorcycle Workshop, namely the occurrence of a pile of consumer queues in the service system, the number of increases and decreases in consumers. Where these problems arise is an assessment of the quality of service provided for customers assumed to form a perception, namely the satisfaction of Honda Motorcycle Workshop customers. This research was conducted to see and find out the factors that must be considered from service quality as well as see their influence in building Customer Satisfaction. The approach used includes a quantitative approach with descriptive methods and analysis techniques including data instrument tests, classical assumption tests, simple regression analysis, and hypothesis correlation analysis. The results of this study provide the results that there is a significant influence on Customer Satisfaction caused by the Service Quality of the Honda Jatimulya Motorcycle Workshop with a statistical partial t value of 11.059 and an R Square value of 76.3% which proves that the quality of service provided is able to shape customer perceptions in creating customer satisfaction.

Keywords : *Customer Satisfaction, Service Quality, ServQual.*

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Galih Noval Aji Prakoso
Nomor Pokok Mahasiswa : 201910215117
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 KUALITAS LAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DI BENGKEL MOTOR HONDA

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 sebagai 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 : JAKARTA
Pada tanggal : 8 Februari 2024

Yang menyatakan,



Galih Noval Aji Prakoso

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 KUALITAS LAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DI BENGKEL MOTOR HONDA”** 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. Bapak Irjen Pol. (Purn), Dr. Bambang Karsono, S.H., M.M. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ayah, Ibu dan keluarga yang tiada hentinya selalu memberikan semangat, dukungan, dan doa.
3. Bapak Irjen Pol. (Purn), Dr. Bambang Karsono, S.H., M.M. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dr. Tulus Sukreni, S.T., M.T. Selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Bapak Ir. Zulkani Sinaga, M.T. Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
6. Bapak Yuri Delano Regent Montororing, S.T., M.T. Selaku Dosen Pembimbing Akademik TIDA2 Regular Pagi.
7. Bapak Jasan Supratman S.T., M.T. Selaku Dosen Pembimbing Pertama.
8. Bapak Widya Spalanzani S.T., M.T. Selaku Dosen Pembimbing Kedua.
9. Kepada Bapak dan Ibu dosen yang telah banyak memberi dukungan dan bantuan akademis dalam pembuatan skripsi ini.
10. Teman-teman kelas TIDA2 dan mahasiswa teknik industri Angkatan 2019

yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

11. 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, 8 Februari 2024



Galih Noval Aji Prakoso



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	8
1.3. Rumusan Masalah.....	8
1.4. Batasan Masalah	8
1.5. Tujuan Penelitian.....	9
1.6. Manfaat Penelitian	9
1.7. Tempat dan Waktu Penelitian.....	9
1.8. Metodologi Penelitian.....	9
1.9. Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1. Pelayanan.....	12
2.2. Kualitas	12
2.3. Layanan	13
2.4. Kualitas Pelayanan	15
2.5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	16
2.6. Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan	17
2.7. Manfaat Kualitas Pelayanan	18

2.8. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik.....	19
2.9. Kepuasan Pelanggan.....	20
2.10. Indikator Kepuasan Pelanggan	21
2.11. <i>Service Quality</i>	23
2.12. Uji Instrumen Penelitian.....	24
2.13. Uji Asumsi Klasik	27
2.14. Analisis Korelasi Sederhana.....	29
2.15. Uji Analisis Regresi Sederhana	30
2.16. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	31
2.17. SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)	32
2.18. Penelitian Terdahulu.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1. Jenis Penelitian	35
3.2. Jenis Data Penelitian.....	35
3.3. Teknik Pengumpulan Data	35
3.4. Jumlah Populasi dan Sampel	36
3.5. Teknik Pengolahan Data.....	36
3.6. Uji Instrumen Data	38
3.6.1. Uji Validitas	38
3.6.2. Uji Reliabilitas	39
3.7. Uji Asumsi Klasik.....	39
3.7.1. Uji Normalitas.....	39
3.7.2. Uji Heteroskedastisitas	39
3.8. Uji Analisis Regresi Linier Sederhana.....	40
3.8.1. Uji Hipotesis	40
3.9. Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	41
3.10. Metode Fishbone	43
3.11. Flowchart diagram.....	45
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1. Jenis Penelitian	46
4.2. Hasil Analisis Data Penelitian	46
4.2.1. Deskriptif Data Responden.....	47

4.2.2. Analisis Instrumen Data.....	50
4.2.3. Analisis Asumsi Klasik.....	53
4.2.4. Hasil Analisis Korelasi Sederhana.....	54
4.2.5. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	55
4.2.6. Analisis Hipotesis	57
4.2.7. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	58
4.2.8. Analisis Fishbone.....	59
4.3. Analisis Service Quality	64
4.4. Pembahasan	64
BAB V PENUTUP	64
5.1. Kesimpulan.....	64
5.2. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	



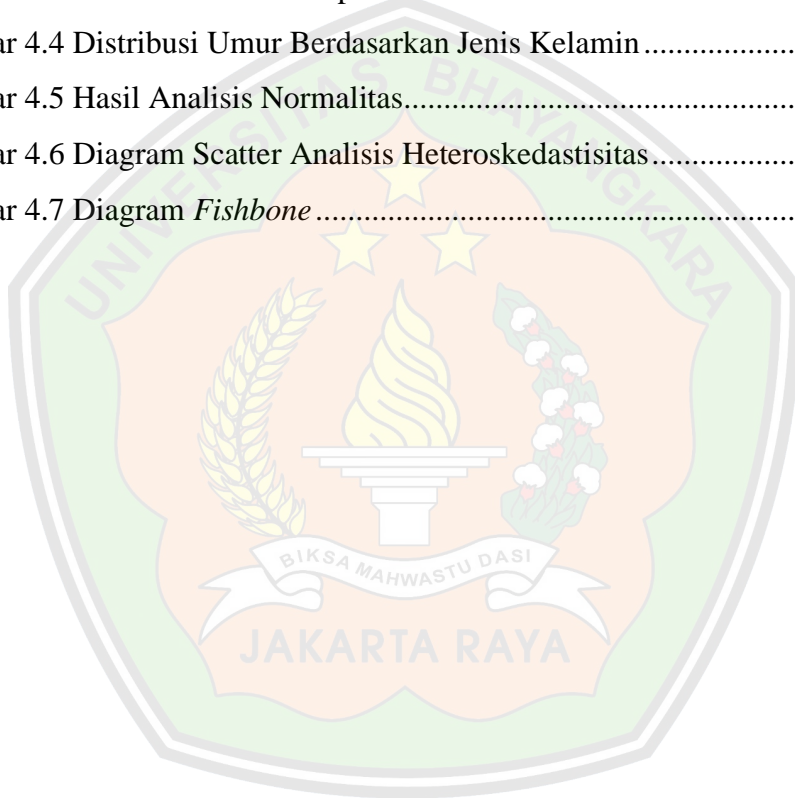
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Antrian Pelanggan Bengkel Honda Motor.....	2
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1 Biodata Responden	37
Tabel 3.2 Perhitungan Skor Nilai Untuk Responden.....	37
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y), dan Kualitas Pelayanan (X).....	37
Tabel 4.1 Distribusi Sampel Penelitian.....	46
Tabel 4.2 Hasil Analisis Validitas.....	50
Tabel 4.3 Hasil Analisis Reliabilitas.....	52
Tabel 4.4 Perhitungan Analisis Korelasi Sederhana.....	56
Tabel 4.5 Perhitungan Analisis Regresi Linear Sederhana.....	56
Tabel 4.6 Perhitungan Analisis Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t).....	57
Tabel 4.7 Perhitungan Uji Koefisien Determinasi	58
Tabel 4.8 Perhitungan Penilaian dan harapan.....	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Antrian	4
Gambar 1.2 Tingkat Kepuasan Pelanggan	7
Gambar 3.1 Metode <i>Fishbone</i>	44
Gambar 3.2 Flowchart diagram	45
Gambar 4.1 Distribusi Jenis Kelamin Responden	47
Gambar 4.2 Distribusi Profesi Responden Berdasarkan Profesi	47
Gambar 4.3 Distribusi Umur Responden	49
Gambar 4.4 Distribusi Umur Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Gambar 4.5 Hasil Analisis Normalitas	53
Gambar 4.6 Diagram Scatter Analisis Heteroskedastisitas	54
Gambar 4.7 Diagram <i>Fishbone</i>	61



DAFTAR LAMPIRAN

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