

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL
KABIA JAYA MOTOR (KJM) PONDOK TIMUR INDAH
BEKASI**

SKRIPSI

OLEH :

**ANGGI ACHMAD AKBAR
202110325064**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA BENGKEL KABIA JAYA
MOTOR (KJM) PONDOK TIMUR INDAH
BEKASI

Nama Mahasiswa : Anggi Achmad Akbar

Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325064

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Skripsi : 4 Februari 2025

Jakarta, 11 Februari 2025

BIKSA MAHASISWA DASI,
MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Novita Wahyu Setyawati, SE., MM
NIDN. 0313117902



Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo, ST., MM
NIDN. 0329017202

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Kabia Jaya Motor (KJM) Pondok Timur Indah Bekasi

Nama Mahasiswa : Anggi Achmad Akbar

Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325064

Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Skripsi : 4 Februari 2025

Jakarta, 11 Februari 2025

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Hadita S.Pd.,MM
NIDN : 0329048302

Sekretaris Tim Penguji : Dr. Bayu Seno Pitoyo, S.E.,MAk
NIDN : 0302129101

Penguji : Novita Wahyu S.SE.,MM
NIDN : 0313117902

Hadita
Bayu
Novita

Mengetahui

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

[Signature]
Dr. Dovina Navanti, ST., MM
NIDN. 0327037601

[Signature]
Dr. Yayan Hendayana, SE., MM
NIDN. 0318087101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anggi Achmad Akbar
Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325064
Tempat, Tanggal Lahir : Rantau Prapat, 29 Agustus 2002
Alamat : Jl. Erlangga 5, No. 140, RT08/RW07, Pondok Timur Indah 2, Kec. Mustikajaya, Kota Bekasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa,

Skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Kabia Jaya Motor (KJM) Pondok Timur Indah Bekasi" adalah hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain, kecuali kutipan yang digunakan sebagai referensi yang sumbernya telah disebutkan dengan jelas sesuai dengan aturan penulisan karya ilmiah.

Apabila di masa depan terungkap adanya pelanggaran dalam skripsi ini, saya siap menerima sanksi yang ditetapkan oleh Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk meminjam dan membuat salinan skripsi ini.

Saya juga memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet, selama publikasi dilakukan melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 11 Februari 2025
Yang Membuat Pernyataan,



Anggi Achmad Akbar
202110325064

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan Rahmat dan karunia-Nya sehingga penelliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Kabia Jaya Motor (KJM) Pondok Timur Indah Bekasi". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program jenjang sastra-1 (S1) di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Peneliti menyadari bahwa tugas akhir yang disusun masih jauh dari kata sempurna dan belum bisa dianggap sebagai sebuah karya ilmiah yang sesungguhnya. Meskipun begitu, apa yang telah dituangkan dalam skripsi ini, penulis telah mendapat banyak dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Irjen. Pol. (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, SH., M.M., Ph.D., D.Crim (HC) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Bapak Dr. Yayan Hendayana S.E,M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. Ibu Dr. Dovina Navanti, S.T.. M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

4. Bapak Fadhli Nursal S.E..MM selaku Dosen Pembimbing Akademik, penulis berterima kasih atas motivasi dan bimbingannya penulis bisa menyelesaikan perkuliahan dengan tepat waktu.
5. Ibu Novita Wahyu Setyawati S.E..M.M selaku Dosen Pembimbing 1 dan Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo S.T..M.M selaku Dosen Pembimbing 2. penulis berterima kasih atas bimbingan, saran serta semangat yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan semaksimal mungkin.
6. Bapak Budi Utomo Hasibuan dan Ibu Lely Sari selaku orang tua penulis yang telah memberikan doa dan dukungan baik moral maupun materi yang sangat berarti bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh dosen serta jajaran staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan bagi penulis selama menjalani masa perkuliahan.
8. Teman seperjuangan dalam penyusunan proposal Bagas Mulyadi, Desy Puspita Sari, dan Alma Khairani yang telah memberikan dukungan kepada penulis. dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Terima kasih untuk diri sendiri, karena telah berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Berhasil mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah dan menyelesaikan proposal skripsi sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih terdapat banyak kekurangan, maka dengan segala kerendahan hati penulis menerima saran dan kritik pembaca.

Bekasi, 11 November 2024



Anggi Achmad Akbar

202110325064



ABSTRAK

Anggi Achmad Akbar, 202110325064. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Kabia Jaya Motor (KJM) Pondok Timur Indah Bekasi.

Kepuasan Konsumen adalah perbandingan harapan sebelum melakukan pembelian dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian. Konsumen tidak puas ketika kinerja jauh dari harapan. Konsumen akan merasa puas jika mendapatkan kinerja yang diharapkan. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen semakin senang dan puas.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh atau hubungan antara variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan, terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen pada bengkel Kabia Jaya Motor (KJM) Pondok timur Indah Bekasi, baik secara parsial atau simultan. Pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, menggunakan rumus Lameshow dan didapatkan sampel sebanyak 100 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, baik secara parsial atau simultan.

Kata kunci : Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan

ABSTRACT

Anggi Achmad Akbar, 202110325064. *The Influence of Service Quality and Trust on Consumer Satisfaction at Kabia Jaya Motor Workshop (KJM) Pondok Timur Indah Bekasi.*

Customer Satisfaction is the comparison between expectations before making a purchase and perceptions of performance after the purchase. Consumers are not satisfied when performance is far from expectations. Consumers will feel satisfied if they receive the expected performance. If the performance exceeds expectations, consumers become even happier and more satisfied.

The purpose of this research is to determine the influence or relationship between the independent variables, namely service quality and trust, on the dependent variable, namely customer satisfaction at the Kabia Jaya Motor (KJM) workshop in Pondok Timur Indah Bekasi, either partially or simultaneously.

The sample was taken using purposive sampling, employing the Lameshow formula, resulting in a sample of 100 respondents. The research results indicate that the variables of service quality and trust have a positive and significant effect on customer satisfaction, both partially and simultaneously.

Keywords: *Consumer Satisfaction, Service Quality, Trust*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.5. Sistematika Penulisan	10
BAB II.....	12
TELAAH PUSTAKA.....	12

2.1. Telaah Teoritis	12
2.1.1. Manajemen Pemasaran	12
2.1.2. Kepuasan Konsumen	12
2.1.2.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	12
2.1.2.2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	14
2.1.2.3. Indikator Kepuasan Konsumen	15
2.1.3. Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.3.2. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	17
2.1.3.3. Indikator Kualitas Pelayanan	18
2.1.4. Kepercayaan.....	18
2.1.4.1. Pengertian Kepercayaan.....	18
2.1.4.2. Manfaat Kepercayaan	20
2.1.4.3. Indikator Kepercayaan.....	20
2.2. Telaah Empiris	21
2.3. Kerangka Konseptual.....	25
2.4. Hipotesis	25
BAB III.....	29
METODE PENELITIAN	29
3.1. Desain Penelitian	29
3.2. Tahapan Penelitian.....	29

3.2.1. Tahapan Perencanaan.....	30
3.2.2. Tahapan Pelaksanaan	30
3.3. Model Konseptual.....	30
3.4. Operasional Variabel	31
3.4.1. Varibel Bebas (<i>Independen Variable</i>).....	31
3.4.2. Variabel Terikat (<i>Dependen Variable</i>).....	32
3.5. Waktu dan Tempat Penelitian.....	33
3.5.1. Waktu Penelitian.....	33
3.5.2. Tempat Penelitian	33
3.6. Populasi Sampel.....	33
3.6.1. Populasi Penelitian.....	33
3.6.2. Sampel Penelitian.....	33
3.7. Metode Pengumpulan Data.....	35
3.7.1. Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.7.2. Kuisisioner.....	35
3.8. Jenis dan Sumber Data.....	35
3.9. Metode Analisis Data.....	36
3.9.1. Uji Validitas	36
3.9.2. Uji Reliabelitas.....	36
3.10. Uji Asumsi Klasik.....	37
3.10.1. Uji Normalitas.....	37

3.10.2. Uji Multikolinearitas	37
3.10.3. Uji Heteroskedastisitas.....	37
3.11. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	38
3.12. Uji Hipotesis	38
3.12.1. Uji Parsial (Uji t).....	38
3.12.2. Uji Simultan (Uji f).....	39
3.12.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	39
BAB IV	40
PEMBAHASAN	40
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	40
4.1.1. Kabiya Jaya Motor (KJM)	40
4.1.2. Visi dan Misi Kabia Jaya Motor (KJM).....	41
4.2. Hasil Penelitian	41
4.2.1. Penyebaran Kuisisioner	41
4.3. Karakteristik Responden.....	42
4.4. Metode Analisis Data.....	44
4.4.1. Uji Validitas	44
4.4.2. Uji Reliabilitas	46
4.5. Uji Asumsi Klasik.....	47
4.5.1. Uji Normalitas.....	47
4.5.2. Uji Multikolinearitas	49

4.5.3. Uji Heteroskedastisitas.....	49
4.6. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	50
4.7. Uji Hipotesis	52
4.7.1. Uji Parsial (Uji t).....	52
4.7.2. Uji Simultan (Uji f).....	53
4.7.3. Uji Koefisien Determinasi (R ²)	54
4.8. Pembahasan Hasil Penelitian	54
4.8.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	54
4.8.2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	55
4.8.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen	56
BAB V	57
PENUTUP	57
5.1. Kesimpulan	57
5.2. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penurunan Konsumen.....	5
Tabel 1.2 Data Pra Survey Keluhan Konsumen	6
Tabel 1.3 Research Gap	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Operasional Variabel	32
Tabel 3.2 Skala Likert.....	35
Tabel 4.1 Usia Responden	42
Tabel 4.2 Masa Penggunaan	43
Tabel 4.3 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	44
Tabel 4.4 Uji Validitas Kepercayaan (X2).....	45
Tabel 4.5 Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	46
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.7 Uji Multikolinearitas.....	49
Tabel 4.8 Uji Regresi Linear Berganda	51
Tabel 4.9 Uji t	52
Tabel 4.10 Uji f.....	53
Tabel 4.11 Uji Koefesien Determinasi.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 3.1 Model Konseptual	31
Gambar 4.1 Logo Perusahaan	40
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden	43
Gambar 4.3 Status Pekerjaan Responden	44
Gambar 4.4 Uji Normalitas Kolmogorov	47
Gambar 4.5 Uji Normalitas (Diagram P-Plot)	48
Gambar 4.6 Uji Heteroskedastisitas.....	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	
Lampiran 2	
Lampiran 3	
Lampiran 4	
Lampiran 5	
Lampiran 6	
Lampiran 7	

