

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN BENGKEL VICTORY JAYA MOTOR SIDOWUNGU DI
GRESIK
SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Diajukan Oleh :

ASFIDIQI ASHARDIANTI

NPM : 14420139

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2018

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA : Asfidiqi Ashardianti

NPM : 14420139

ALAMAT : Perum Taman Siwalan Indah

FAKULTAS : EKONOMI

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel

Victory Jaya Motor di Sidowungu, Gresik. Adalah benar benar karya sendiri dan bebas plagiat.

Demikian surat pernyataan saya buat untuk di pergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 10 juli 2018

Yang membuat pernyataan



(Asfidiqi Ashardianti)

NPM : 14420139

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN BENGKEL VICTORY JAYA MOTOR SIDOWUNGU DI
GRESIK**

Diajukan Oleh :

ASFIDIQI ASHARDIANTI

NPM : 14420139

TELAH DI SETUJUI DAN DI TERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING


Djojo Dihadjo, SE., MM., Mak.

Tanggal, 12 Juli 2018

KETUA PROGRAM STUDI


Dr. Siti Djamilah, SE., Msi.

Tanggal, 16 Juli 2018

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN BENGKEL VICTORY JAYA MOTOR SIDOWUNGU DI
GRESIK

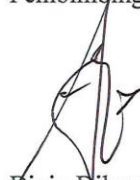
Di persiapan dan disusun oleh :

ASFIDIQI ASHARDIANTI

NPM : 14420139

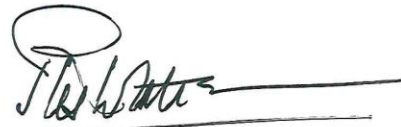
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Djojo Dihadjo, SE., MM., MAk.

Anggota Dewan Penguji Lain



Prof. Dr. Ruswiati, SE, MS.



Kristiningsih, SE, MSi.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Tanggal : 04 SEPTEMBER 2018



Dr. Siti Djamilah, SE., MSi.

Ketua Program Studi

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui **Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Victory Jaya Motor di Gresik**, dimana variabel independen kualitas pelayanan jasa (X1) sedangkan variabel dependen kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang telah menggunakan jasa di bengkel Victory Jaya Motor Sidowungu, Gresik. Dengan jumlah sampel yang di gunakan 100 responden dengan pengambilan sampel *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi Linier Berganda dengan hasil persamaan $Y = 0,016 + 0,190Tangibles + 0,192Reliability + 0,149Responsiveness + 0,182Assurance + 0,267Emphaty$. Berdasarkan hasil uji hipotesis, uji simultan F dapat diketahui variabel *Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : kualitas pelayanan jasa, kepuasan pelanggan

ABSTRACTION

*This study aims to determine **Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Victory Jaya Motor di Gresik**, where the independent variable of service quality (X1) while the dependent variable of customer satisfaction. The population in this study is the customer who has been using the service in the workshop of Victory Jaya Motor Sidowungu, Gresik. With the number of samples used 100 respondents with sampling purposive sampling. The analytical technique used in this study is the technique of multiple linear regression analysis with the result of equation $Y = 0,016 + 0,190\text{Tangibles} + 0,192\text{Reliability} + 0,149\text{Responsiveness} + 0,182\text{Assurance} + 0,267\text{Emphaty}$. Based on the results of hypothesis testing, simultaneous test F can be known variable Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, Emphatysimultaneously have a significant effect on customer satisfaction.*

Keywords: service quality, customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya, shalawat serta salam kami curahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Yang karenanya kami dapat menyelesaikan penelitian ini sebagai tugas akhir Strata 1 (S1) yang berjudul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Victory Jaya Motor Sidowungu di Gresik.** Dalam penyusunan skripsi ini kami mengucapkan banyak terimakasih kepada berbagai pihak terkait yang telah membantu dalam proses pengumpulan data penelitian ini hingga terselesaikannya skripsi ini. Khususnya kepada :

1. Prof. H. Sri Harmadji, dr Sp. THT-KL(K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Drs. Ec. Iman Karyadi, Ak, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Dr. Siti Djamilah, SE., MSi selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Hendra Prasetya SE., M. Ak selaku dosen wali yang telah membimbing dari awal perkuliahan sampai penyusunan skripsi.
5. Djojo Dihadjo selaku Dosen Pembimbing dalam penulisan skripsi ini, yang telah banyak membantu untuk memberikan ide-ide dan masukan-masukan selama penyusunan skripsi.
6. Keluarga kami tercinta, ayah, ibu, adik dan semua keluarga yang setiap saat memberi doa, dan semangat kepada kami.
7. Para Owner Bengkel Victory Jaya Motor yang bersedia untuk bekerja sama, dan meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam pengumpulan data bengkel.
8. Seluruh teman-teman jurusan manajemen khususnya Manajemen C (Riza Widia Sari, Putri, Erina, Bella, Dayana, Iqta, Fabrina, Ella, Aulia, Andika, Fathur, Syafi'I, Diki, Mas Bagus) atas bantuannya, motivasi dari awal perkuliahan hingga skripsi.

9. Semua pihak lain yang telah banyak membantu dan memberi dorongan dalam penyusunan skripsi.

Demikian kami ucapkan terima kasih atas semua bantuan yang telah diberikan. Selaku penulis kami menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karenanya, semoga kritik dan saran dari para pembaca mampu membangun dalam kesempurnaan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Surabaya, 10 juli 2018

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latarbelakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Sistematika SKRIPSI	4

BAB II. TELAAH PUSTAKA

2.1. Landasan Teori.....	6
2.1.1. Pengertian Pemasaran	6
2.1.2. Konsep Pemasaran	7
2.1.3. Pengertian Pemasaran Jasa	9

2.1.4. Kualitas Pelayanan	10
2.1.4.1. Pengertian Kualitas Layanan	10
2.1.4.2. Dimensi Kualitas	11
2.1.5. Jasa.....	14
2.1.5.1. Pengertian Jasa	14
2.1.5.2. Karakteristik Jasa	14
2.1.5.3. Dimensi Kualitas Jasa	16
2.1.5.4. Kesenjangan Kualiatas Jasa	18
2.1.6. Pelanggan.....	20
2.1.6.1. Pengertian Pelanggan	20
2.1.6.2. Pengertian Kepuasan Pelanggan	21
2.1.6.3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	22
2.2. Penelitian Terdahulu	24
2.3. Hubungan Antara Variabel	26
2.3.1. Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.4. Hipotesis dan Model Analisis	27
2.4.1. Hipotesis	27
2.4.2. Model Analisis	28

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian	29
3.2. Populasi dan Sampel	29
3.2.1. Populasi	29
3.2.2. Sampel	30
3.3. Identifikasi Variabel	31

3.4. Definisi Operasional Variabel	31
3.5. Jenis dan Sumber Data	35
3.6. Prosedur Pengumpulan Data	36
3.7.1. Uji validitas dan Reabilitas	37
3.7.1.1. Uji validitas.....	37
3.7.1.2.. Uji Reabilitas	37
3.7.2. Analisis Regresi Linier Berganda	38
3.7.3. Pengujian Hipotesis	39
3.7.3.1. Uji Hipotesis Pengaruh Simultan (Uji F)	39
3.7.3.2. Uji hipotesis pengaruh parsial (Uji T)	41

BAB IV. PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Subyek	42
4.1.1. Sejarah Singkat dari BENGKEL VICTORY JAYA MOTOR	42
4.1.2. Deskripsi Hasil Penelitian	42
4.1.3. Responden Menurut Jenis Kelamin	43
4.1.4. Responden Menurut Usia	44
4.1.5. Identitas Pendidikan Terakhir Responden	45
4.1.6. Identitas Pekerjaan Responden	46
4.2. Deskripsi Variabel Penelitian	46
4.2.1. Penilaian Atas Masing-Masing Variabel	47
4.3. Analisis Data.....	54
4.3.1. Uji Instrumen	54
4.3.1.1. Hasil Pengujian Validitas	54
4.3.1.2. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	56

4.3.1. Uji Model	57
4.3.1.1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	57
4.3.3. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	60
4.4 Hasil Pengujian Hipotesis	61
4.4.1. Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji F)	61
4.4.2. Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji T)	63
4.5. Pembahasan	68

BAB V. KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN

5.1. Simpulan	71
5.2. Keterbatasan Penelitian	72
5.3. Saran	72

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	24
Tabel 4.1. Identitas JenisKelaminResponden	43
Tabel 4.2. Identitas Usia Responden	44
Tabel 4.3. Identitas PendidikanTerakhirResponden	45
Tabel 4.4. Identitas PekerjaanResponden	46
Tabel 4.5. Kategori Mean Masing-masing Variabel.....	47
Tabel 4.6. Jawaban Responden Mengenai Variabel Tangibles (X_1)	48
Tabel 4.7. Jawaban Responden Mengenai Variabel Reliability (X_2)	49
Tabel 4.8. Jawaban Responden Mengenai Variabel Responsiveness (X_3).....	50
Tabel 4.9. Jawaban Responden Mengenai Variabel Assurance (X_4)	51
Tabel 4.10. Jawaban Responden Mengenai Variabel Emphaty (X_5)	52
Tabel 4.11. Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan (Y)	53
Tabel 4.12. Hasil Pengujian Validitas.....	54
Tabel 4.13. Hasil Pengujian Reliabilitas	57
Tabel 4.14. Koefisien Determinasi Berganda	61
Tabel 4.15. Hasil Analisis Uji F.....	62
Tabel 4.16. Hasil Analisis Uji t.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Bagan Model Analisa Penelitian.....	28
Gambar 3.1. Kurva Distribusi F.....	40
Gambar 3.2. Kurva Distribusi T	41
Gambar 4.1. Kurva Distribusi F.....	64
Gambar 4.2. Kurva Distribusi Uji t Pengaruh <i>Tangibles</i> (X_1)	65
Gambar 4.3. Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Reliability (X_2)	65
Gambar 4.4. Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Responsiveness (X_3)	66
Gambar 4.5. Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Assurance (X_4)	67
Gambar 4.6. Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Emphaty (X_5)	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabulasi Frekuensi Responden

Lampiran 3 Output SPSS

Lampiran 4 Tabel F dan T