

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA DEALER UWINFLY SEGER  
JAYA MOTOR SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Diajukan Oleh :

**RICO DENNY SAPUTRA**

**NPM : 20420008**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

**2024**

## **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

**Nama : RICO DENNY SAPUTRA**

**NPM : 20420008**

**Alamat : Jl. Purwodadi Raya no 65**

**Program Studi : Manajemen**

**Fakultas : Ekonomi dan Bisnis**

Dengan ini menyatakan skripsi dengan judul”**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dealer Uwinfly Seger Jaya Motor Surabaya**” adalah benar-benar karya saya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, Jumat 2 Februari 2024

Yang membuat pernyataan



(Rico Denny Saputra)

NPM : 20420008

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DEALER UWINFLY SEGER JAYA MOTOR SURABAYA.**

**Diajukan Oleh :**

**RICO DENNY SAPUTRA**

**NPM 20420008**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA BAIK OLEH**

**DOSEN PEMBIMBING**

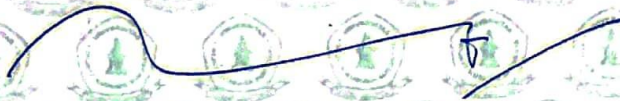


**Drs. EC. Gimanto Gunawan, MM., M.Ak**

**Tanggal ,**

**NIK/NIP. 8746-ET**

**KETUA PROGRAM STUDI**



**Dr. Adrianto Trimarjono, SE,MM.**

**Tanggal, 24 Januari 2024**

**NIK/NIP. 09420-ET**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DEALER U WINFLY SEGER JAYA MOTOR SURABAYA**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :**

**RICO DENNY SAPUTRA**

**NPM : 20420008**

**Susunan Dewan Penguji :**

**Pembimbing Utama**



**Drs. EC. Gimanto Gunawan, MM., M.Ak**

**Ketua**



**Wiwik Herawati, SE, MM**

**Anggota**



**Dwi Indah Mustikorini, SE, MM**

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen**

**Tanggal 24 Januari 2024**



**Dr. Adrianto Trimarjono, SE,MM.  
Ketua Program Studi Manajemen**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatnya maka skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DEALER UWINFLY SEGER JAYA MOTOR SURABAYA” dapat saya selesaikan dengan baik. Penulis skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada S-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, hal ini disebabkan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Dalam kesempatan ini, penulis menghaturkan banyak terima kasih kepada pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini. Terima kasih yang mendalam penulis persembahkan untuk :

1. Bapak Prof. Dr.H.Widodo Ario Kentjono,dr.Sp.THT-KL (K),FICS selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM, M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
3. Bapak Dr. Adrianto Trimarjono selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
4. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM, M.Ak selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bantuan serta bimbingan selama skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik

5. Ibu Dewi Nuraini,SE.,M.SM. selaku dosen wali yang telah memberikan arahan selama studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu dan pengajaran selama studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
7. Panutanku dan pahlawan hebatku, ayahku tercinta bapak Suyono beliau memang tidak sempat untuk melakukan Pendidikan hingga bangku perkuliahan karena adanya suatu halangan, namun beliau berusaha mendidik penulis, memberikan semangat dan motivasi yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ini hingga bisa menjadi sarjana.
8. Pintu surgaku dan wanita hebatku, ibunda Puji Prihatin. Terimakasih sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat, dan doa yang telah diberikan selama ini. Terimakasih atas ridho dan nasihat yang selalu ibu berikan, terimakasih ibu sudah menjadi penguat dan pengingat paling hebat, terimakasih sebesar-besarnya bu sudah menjadi tempatku untuk mengadu.
9. Azkiya terimakasih atas semangat, doa dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat adikku.
10. Kepada NPM 20420057,Maulidiyah Ayu Saraswati terimakasih atas dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat untuk berkeluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini.

Terimakasih atas waktu, doa yang senantiasa dilangitkan dan seluruh hal baik yang diberikan selama ini.

11. Orang tua dari Maulidiyah Ayu Saraswati, Bapak Minardi dan Ibu Siti Aminah penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada beliau atas segala motivasi dan doa yang telah diberikan
12. Teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2020 yang saling memberikan informasi dan dukungan selama perkuliahan
13. Sahabat SMK Handi, Rifan dan Haidar terimakasih atas segala motivasi, dukungan, pengalaman dan menjadi pengingat untuk segera menyelesaikan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran dan kritik serta masukan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam xbidang manajemen pemasaran.

Surabaya, 2024

Penulis

Rico Denny Saputra

---

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
<b>2.1 Landasan Teori</b> .....	<b>11</b>
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.1.1 Tujuan Manajemen Pemasaran.....	13
2.1.1.2 Fungsi Manajemen Pemasaran.....	15
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	16
2.1.2.1 Jenis – jenis konsumen.....	17
2.1.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	18
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.3.2 Tujuan Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.3.3 Karakteristik Pelayanan.....	22
2.1.3.4 Dimensi Kualitas pelayanan.....	23
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	26
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	26
2.1.4.2 Aspek – aspek Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan ...	28
2.1.4.3 Faktor -faktor Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	29
2.1.4.4 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	30



2.1.5	Hubungan Antar Variabel .....	30
2.1.5.1	Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan Pelanggan.....	30
2.1.5.2	Hubungan Keandalan dengan Kepuasan Pelanggan.....	31
2.1.5.4	Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Pelanggan .....	32
2.1.5.5	Hubungan Empati dengan Kepuasan Pelanggan .....	32
2.2	Penelitian sebelumnya.....	32
2.3	Hipotesis dan Model Analisis.....	36
2.3.1.	Hipotesis.....	36
2.3.2	Model Analisis .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>38</b>
3.1	Pendekatan Penelitian.....	39
3.2	Populasi dan Sampel.....	39
3.2.1	Populasi .....	39
3.2.2	Sampel.....	40
3.3	Identifikasi Variabel .....	41
3.3.1	Variabel Independen ( Variabel Bebas).....	41
3.3.2	Variabel Dependent ( Variabel Terikat) .....	42
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	42
3.4.1	Kualitas Pelayanan .....	42
3.4.2	Kepuasan Pelanggan.....	45
3.5	Jenis dan Sumber Data .....	46
3.5.1	Jenis data.....	46
3.5.2	Sumber data .....	46
3.6	Prosedur Pengumpulan Data .....	47
3.7	Teknik Analisis Data .....	48
3.7.1	Uji Instrumen.....	48
3.7.1.1	Uji Validitas .....	49
3.7.1.2	Uji Reliabilitas.....	49
3.7.2	Uji Model .....	49
3.7.2.1	Regresi Linier Berganda.....	49
3.7.3	Uji Hipotesis.....	50
3.7.3.1	Uji T.....	50
3.7.3.2	Uji F.....	51
3.7.3.3	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	51

<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
4.1    Gambaran Umum Perusahaan .....	52
4.1.1.  Sejarah Singkat PT Uwinfly Indonesia .....	52
4.2    Hasil Penelitian.....	53
4.2.1.  Karakteristik Responden.....	53
4.2.1.1.  Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
4.2.1.2  Karakteristik Partisipan Berdasarkan Usia .....	54
4.2.1.3.  Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
4.2.2.  Analisa Deskriptif.....	55
4.2.2.1  Tanggapan Responden terhadap Variabel Bukti Fisik ( $X_1$ ).....	57
4.2.2.2  Tanggapan partisipan pada Variabel Kehandalan ( $X_2$ ).....	58
4.2.2.3.  Tanggapan partisipan pada Variabel Daya Tanggap ( $X_3$ ).....	59
4.2.2.4.  Tanggapan partisipan pada Variabel Jaminan( $X_4$ ).....	60
4.2.2.6.  Tanggapan partisipan pada Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	62
4.3    Analisis Data.....	62
4.3.1  Uji Instrumen.....	63
4.3.1.1  Uji Validitas .....	63
4.3.1.2.  Uji Reliabilitas .....	64
4.3.2  Uji Model.....	68
4.3.2.1.  Analisis Regresi Linear Berganda .....	68
4.3.3  Uji Hipotesis.....	71
4.3.3.1  Uji t (Parsial) .....	71
4.3.3.2  Uji F (Simultan).....	73
4.3.3.3  Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	74
4.4    Pembahasan .....	75
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>79</b>
5.1    Kesimpulan.....	79
5.2    Saran .....	80
5.3    Keterbatasan .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>82</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert.....	48
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4. 2 Karakteristik partisipan Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
Tabel 4. 4 Kategori Tanggapan Partisipan.....	56
Tabel 4. 5 Tanggapan partisipan pada Bukti Fisik ( $X_1$ ).....	57
Tabel 4. 6 Tanggapan partisipan pada Kehandalan ( $X_2$ ).....	58
Tabel 4. 7 Tanggapan partisipan pada Daya Tanggap ( $X_3$ ).....	59
Tabel 4. 8 Tanggapan partisipan pada Jaminan ( $X_4$ ).....	60
Tabel 4. 9 Tanggapan partisipan pada Empati ( $X_5$ ).....	61
Tabel 4. 10 Tanggapan partisipan pada Kepuasan Pelanggan (Y).....	62
Tabel 4. 11 Uji Validitas.....	63
Tabel 4. 12 Hasil pengujian reliabilitas variabel Bukti Fisik ( $X_1$ ).....	65
Tabel 4. 13 Hasil pengujian reliabilitas variabel Kehandalan ( $X_2$ ).....	65
Tabel 4. 14 Hasil pengujian reliabilitas variabel Daya Tanggap ( $X_3$ ).....	66
Tabel 4. 15 Hasil pengujian reliabilitas variabel Jam.....	66
Tabel 4. 16 Hasil pengujian reliabilitas variabel Empati ( $X_5$ ).....	67
Tabel 4. 17 Hasil pengujian reliabilitas variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	67
Tabel 4. 18 Hasil Uji Linear Berganda.....	68
Tabel 4. 19 Hasil Uji t ( Parsial).....	71
Tabel 4. 20 Uji f (Simultan).....	73
Tabel 4. 21 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Survei merk motor listrik yang paling banyak dimiliki masyarakat di Indonesia.....	4
Gambar 2. 1 Model Analisis.....	37

#### DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN.....	84
LAMPIRAN 2 TABULASI DATA .....	90
LAMPIRAN 3 HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF .....	103
LAMPIRAN 4 HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS.....	103
LAMPIRAN 5 HASIL UJI HIPOTESIS .....	111

## ABSTRAK

Pengkajian ini dilakukan dengan sasaran untuk mengevaluasi dampak dimensi kualitas layanan, yakni bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Dealer Uwinfly Seger Jaya Motor Dharmawangsa Surabaya.

Populasi yang terlibat fokus penelitian ini adalah para pelanggan dari dealer Uwinfly Seger Jaya Motor Dharmawangsa Surabaya. Jumlah responden yang dipilih sebagai partisipan adalah sebanyak 60 partisipan, dengan syarat bahwa mereka telah melakukan transaksi di dealer yang sama. Metode pemilihan partisipan dilakukan dengan melibatkan non-probability sampling, khususnya metode Insidental Sampling.

Informasi yang terdapat pada pengkajian ini merupakan data primer yang didapatkan via penyebaran instrumen fisik yang disebarakan secara langsung di lokasi penelitian. Proses penganalisaan data dilaksanakan memakai alat analisis IBM SPSS, melibatkan uji validitas, reliabilitas, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Capaian pengkajian ini membuktikan bahwa masing-masing variabel dalam dimensi kualitas layanan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Nilai signifikansi untuk bukti fisik adalah 0,041 ( $< 0,05$ ), kehandalan besarnya 0,014 ( $< 0,05$ ), daya tanggap besarnya 0,001 ( $< 0,05$ ), jaminan besarnya 0,00 ( $< 0,05$ ), dan empati besarnya 0,036 ( $< 0,05$ ). Secara simultan, variabel dalam dimensi kualitas layanan secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan, dengan nilai signifikansi besarnya 0,00 ( $< 0,05$ ). Koefisien determinasi penelitian ini mencapai 0,724 atau 72,4%, yang bermakna variabel independen sanggup menguraikan variabel dependen sebesar 72,4%..

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Kepuasan Pelanggan**

## ABSTRACT

This study was conducted to test how the dimension of service quality (physical proof, reliability, responsiveness, assurance and empathy) affects customer satisfaction of Uwinfly Dealer Seger Jaya Motor Surabaya.

The population in this study is the customer of the dealer Uwinfly seger jaya motor dharmawangsa Surabaya, and the respondents selected to be the sample of a total of 60 respondents with the criteria have made transactions in the dealers Uwinflys seger motor jaya dharmawangsa Surabaya. Sampling techniques using non probability sampling with incidental sampling.

The data in this study is primary data obtained through the dissemination of physical paper questionnaires distributed at the research site, data processed using IBM SPSS analytical tools such as validity tests, reliability tests, double linear regression, t tests, f tests, and determination coefficients tests. (R<sup>2</sup>).

The results of this study are all variables of the service quality dimension that have a partial influence on customer satisfaction, with the significance value of physical proof ( $0,041 < 0,05$ ), reliability ( $0,084$ ), responsiveness ( $0,001 < 0,05$ ), assurance ( $0,00 < 0,05$ ) and empathy ( $0,036$ ) and simultaneously the variable of the quality of service dimension that has an impact on customer satisfying, with a significance of ( $0,00 < 0,05$ ). The determination coefficient results from this study show a result of  $0.724$  or  $72.4\%$ , which means that the independent variable can explain the dependent variable by  $72.4\%$ .

**Keyword : Service Quality, Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Customer Satisfaction**

