

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PENGGUNA BENGKEL RESMI AUTO 2000  
HR MUHAMMAD DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Diajukan Oleh:

**EFRITA LYDIANE**

NPM : 15420052

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA  
2019**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PENGGUNA BENGKEL RESMI AUTO 2000  
HR MUHAMMAD DI SURABAYA**

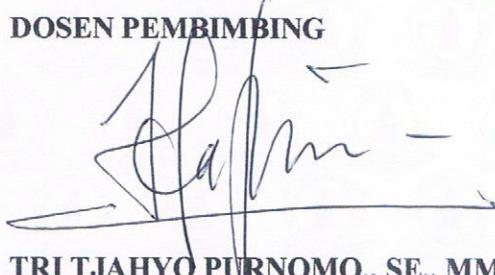
**Diajukan oleh :**

**EFRITA LYDIANE**

**NPM : 15420052**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA BAIK OLEH**

**DOSEN PEMBIMBING**



**TRI TJAHYO PURNOMO., SE., MM.**

**Tanggal, 17 Desember 2018**

**KETUA PROGRAM STUDI**



**DR. SITI DJAMILAH,SE.,MSi**

**Tanggal, 17 Desember 2018**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PENGGUNA Bengkel RESMI AUTO 2000  
HR MUHAMMAD DI SURABAYA**

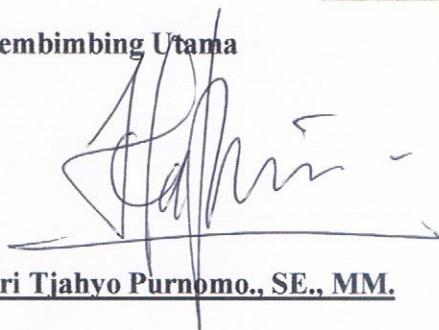
Dipersiapkan dan disusun oleh:

**EFRITA LYDIANE**

**NPM : 15420052**

**Susunan Dewan Penguji**

**Pembimbing Utama**



**Tri Tjahyo Purnomo., SE., MM.**

**Anggota Dewan Penguji Lain**



**Drs. Ec. Gimanto G., MM, M.Ak**



**Dwi Indah Mustikorini, SE, MM**

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan**

**Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen**

**Tanggal 17 Januari 2019**



**Dr. SITI DJAMILAH,SE.,MSi**

## **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

**Nama : Efrita Lydiane**

**NPM : 15420052**

**Alamat : Griya Kebralon Tengah XV/FF No 5, Surabaya**

**Program Studi : Manajemen**

**Fakultas : Ekonomi dan Bisnis**

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA BENGKEL RESMI AUTO 2000 HR MUHAMMAD DI SURABAYA”**

Adalah benar-benar karya 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, 17 Desember 2018

Yang membuat pernyataan



(Efrita Lydiane)

NPM : 15420052

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucap syukur Alhamdulillah atas kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Bengkel Resmi Auto 2000 HR. Muhammad di Surabaya.”. Adapun tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk menempuh dan memenuhi syarat untuk menyelesaikan program strata 1 (S1) program studi manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa bantuan dari banyak pihak. Sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, atas segala limpahan berkah dan karunia-Nya.
2. Bapak Prof. Sri Harmadjji, dr., Sp. THT-KL (K), selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Bapak Drs. Ec. Iman Karyadi, Ak. MM. CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Dr. Siti Djamilah,SE.,MSi, selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

5. Bapak Tri Tjahyo Purnomo., SE., MM. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga serta pikiran dalam memberikan petunjuk dan pengarahan penulisan skripsi ini.
6. Ibu Dwi Bhakti Iriantini, M. SI selaku dosen wali yang selama ini selalu memberikan dukungan dalam menempuh perkuliahan.
7. Segenap dosen pengajar di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmunya selama penulis berada di bangku kuliah.
8. Kedua orang tuaku dan kakakku yang telah mendoakan dan memberikan dukungannya sehingga saya termotivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
9. Mochammad Ramadhan Rahman yang selama ini selalu mensupport dan mengingatkanku untuk mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini.
10. Untuk sahabatku Ayu Nadia, Savira Zaniar, Adinia, Arfina, Fauzan, Zacky, Yenni, Putri, Adi, Icha, Rahel, Fitri, yang telah memberikan perhatian, kesetiaan, dan pengorbanan dalam membantu penulisan skripsi.
11. Rekan-rekan kelas Manajemen A yang belum menempuh atau sedang menyelesaikan skripsinya mudah-mudahan selalu diberi kemudahan dan kelancaran saat mengerjakan skripsinya.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan yang setimpal atas jasa, kebaikan serta bantuan yang telah diberikan kepada penulis.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak.

Demikian kata pengantar ini sebagai pembuka dari skripsi ini dan saran yang membangun selalu terbuka lebar untuk kesempurnaan dalam penelitian.

Surabaya, 17 Desember 2018

Penulis,

## **DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv

### **BAB I. PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penyusunan Skripsi .....	7

### **BAB II. TELAAH PUSTAKA**

2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	10
2.1.2 Konsep Pemasaran .....	11
2.2 Pengertian Jasa dan Karakteristik Jasa.....	12
2.2.1 Pengertian Jasa .....	12
2.2.2 Karakteristik Jasa .....	13
2.3 Pengertian Perilaku Konsumen .....	15

2.4 Kualitas Layanan.....	16
2.4.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	16
2.4.2 Faktor Utama Dalam Mempengaruhi Kualitas Layanan .....	17
2.4.3 Faktor-faktor Penyebab Kualitas Pelayanan Buruk .....	18
2.4.4 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	19
2.4.5 Pengukuran Kualitas Pelayanan .....	25
2.5 Kepuasan Pelanggan .....	27
2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	27
2.5.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	30
2.6 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Konsumen ....	31
2.7 Penelitian Terdahulu .....	32
2.8 Hipotesa dan Model Analisa .....	36
2.8.1 Hipotesa.....	36
2.8.2 Model Analisa .....	37

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

3.1 Pendekatan Penelitian .....	38
3.2 Populasi dan Sampel .....	38
3.2.1 Populasi.....	38
3.2.2 Sampel.....	39
3.3 Identifikasi Variabel.....	40
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	40
3.5 Jenis dan Sumber data	
3.5.1 Jenis Data .....	45
3.5.2 Sumber data.....	46
3.6 Prosedur Pengumpulan data.....	46
3.7 Uji Kualitas Data.....	47
3.7.1 Uji Reliabilitas dan Validitas .....	47

3.7.2 Uji Reliabilitas .....	48
3.7.3 Uji Validitas .....	48
3.8 Analisis Regresi Linier Berganda .....	49
3.9 Uji Hipotesis.....	50
3.9.1 Uji Hipotesis Pertama (Uji F) .....	50
3.9.2 Uji Hipotesis Kedua (Uji t) .....	51

#### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	53
4.1.1 Sejarah Berdirinya Auto2000 HR. Muhammad di Surabaya.....	53
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	54
4.2.1 Karakteristik Responden .....	54
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	63
4.3.1 Hasil Pengujian Validitas.....	63
4.3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	65
4.4 Analisis Model dan Pengujian Hipotesis .....	66
4.4.1 Analisis Model .....	66
4.4.2 Pengujian Hipotesis.....	70
4.4.2.1 Hasil Pengujian 1 (Simultan) .....	70
4.4.2.2 Hasil Pengujian 2 (Parsial).....	71
4.5 Pembahasan.....	74

#### **BAB V. SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Simpulan .....	83
5.2 Saran.....	84

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Sebelumnya .....	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden .....	55
Tabel 4.2 Kategori Rata-Rata Jawaban Responden .....	57
Tabel 4.3 Deskripsi Jawaban Responden Variabel ( <i>Tangible</i> ) (X <sub>1</sub> ) .....	58
Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Responden Variabel ( <i>Reliability</i> ) (X <sub>2</sub> ) .....	59
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden Variabel ( <i>Responsiveness</i> ) (X <sub>3</sub> ) .....	60
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden Variabel ( <i>Assurance</i> ) (X <sub>4</sub> ) .....	61
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden Variabel ( <i>Empathy</i> ) (X <sub>5</sub> ) .....	61
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	65
Tabel 4.11 Data Koefisien Regresi Linier Berganda .....	66
Tabel 4.12 Hasil Uji F .....	70
Tabel 4.13 Hasil Uji t .....	71

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Konsumen.....	29
--	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Input SPSS

Lampiran 3 : Output SPSS

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi: bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*empathy*) secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen pengguna Bengkel Resmi Auto2000 HR Muhammad di Surabaya. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang meliputi: bukti fisik (*tangible*) ( $X_1$ ), kehandalan (*reliability*) ( $X_2$ ), daya tanggap (*responsiveness*) ( $X_3$ ), jaminan (*assurance*) ( $X_4$ ), perhatian (*empathy*) ( $X_5$ ), dan variabel terikat adalah kepuasan konsumen (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan servis di Bengkel Resmi Auto2000 HR Muhammad di Surabaya, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang telah berkunjung dan melakukan servis minimal 2 kali dan berumur minimal 20 tahun. Ukuran sampel yang digunakan adalah 100 orang. Penentuan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling* (secara tidak acak) dengan prosedur *purposive sampling*. Uji hipotesa menggunakan analisa regresi linier berganda.

Hasil dari uji reliabilitas dan validitas adalah semua variabel valid dan reliabel. Dengan demikian hipotesis 1 diterima: “bahwa kualitas pelayanan yang meliputi: bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*empathy*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna Bengkel Resmi Auto2000 HR Muhammad di Surabaya”.

Hasil dari uji t adalah hanya empat variabel yang signifikan yaitu bukti fisik (*tangible*) ( $X_1$ ), kehandalan (*reliability*) ( $X_2$ ), daya tanggap (*responsiveness*) ( $X_3$ ), dan jaminan (*assurance*) ( $X_4$ ) sedangkan satu variabel yaitu perhatian (*empathy*) ( $X_5$ ) tidak signifikan. Dengan demikian hipotesis 2 ditolak: “bahwa kualitas pelayanan yang meliputi: bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*empathy*) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna Bengkel Resmi Auto2000 HR Muhammad di Surabaya”.

Kata kunci: kualitas pelayanan yang meliputi: bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), dan kepuasan konsumen.

## **ABSTRACT**

*The purpose of this research is to examine the influence of service quality which includes: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy simultaneously and partially to the customer satisfaction of users Auto2000 Authorized Workshop HR Muhammad in Surabaya. The independent variables in this research are service quality which includes: tangible ( $X_1$ ), reliability ( $X_2$ ), responsiveness ( $X_3$ ), assurance ( $X_4$ ), empathy ( $X_5$ ), and the dependent variable is customer satisfaction ( $Y$ ). The population of this research is customers who served in Auto2000 Authorized Workshop HR Muhammad in Surabaya, the samples used in this research were customers who had visited and served at least 2 times and were age at least 20 years old. The sample size used is 100 people. Determination of the sample is use by non probability sampling method (not randomly) with purposive sampling procedure. Test hypothesis using multiple linear regression analysis.*

*The results of the reliability and validity tests are all valid and reliable variables. Thus hypothesis 1 is accepted: "that service quality which includes: tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy simultaneously has a significant effect on customer satisfaction of users Auto2000 Authorized Workshop HR Muhammad in Surabaya ".*

*The results of the t test are only four significant variables that is a tangible ( $X_1$ ), reliability ( $X_2$ ), responsiveness ( $X_3$ ), and assurance ( $X_4$ ) while one variable is empathy ( $X_5$ ) is not significant. Thus hypothesis 2 is rejected: "that service quality which includes: tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy partially has a significant effect on customer satisfaction of users Auto2000 Official Workshop HR Muhammad in Surabaya ".*

*Keywords:* service quality which includes: tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and customer satisfaction.