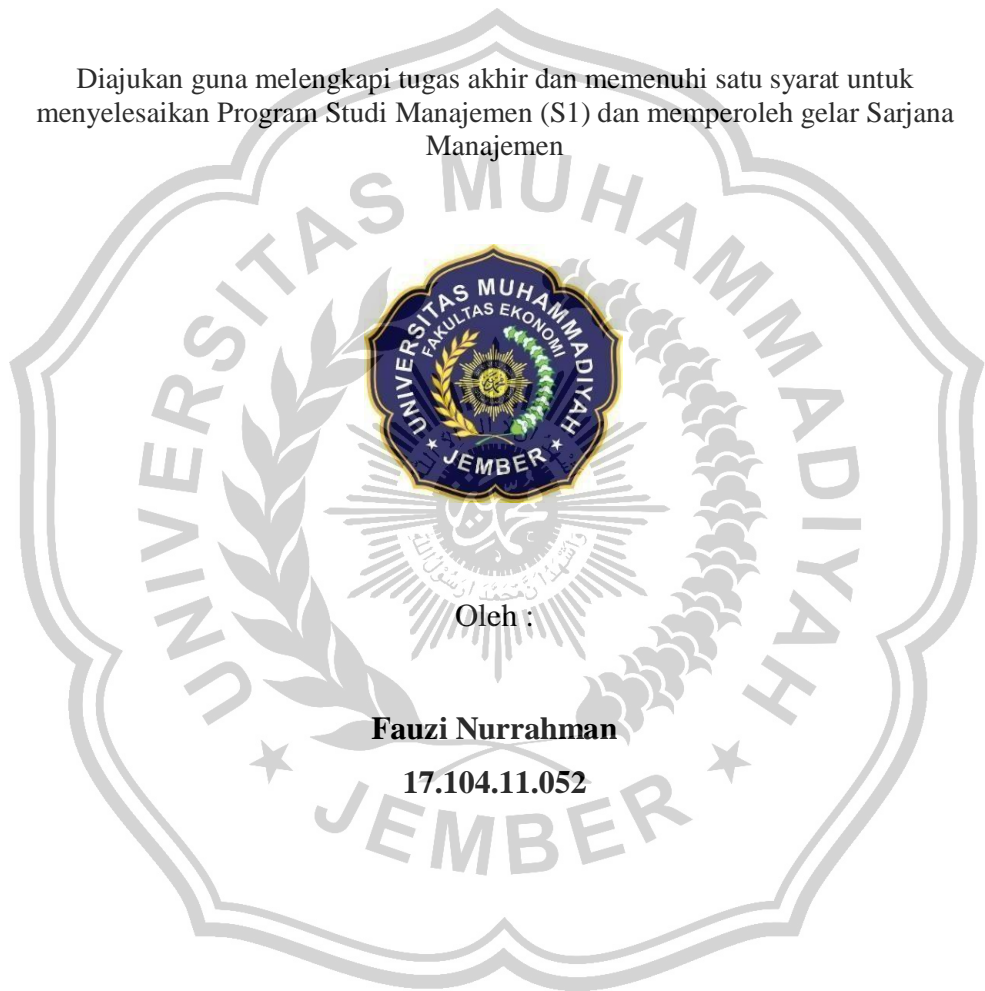


**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA BENGKEL HANS SUKOWONO**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Oleh :

Fauzi Nurrahman

17.104.11.052

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
2021**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fauzi Nurrahman

NIM :1710411052

Program Studi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL HANS SUKOWONO adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 1 Juli 2021

Yang menyatakan,



Fauzi Nurrahman
NIM. 1710411052



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA BENGKEL HANS SUKOWONO**

Oleh :

Fauzi nurrahman
17.1041.1052

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Dr Abadi sanosra, SE,MM,M,EP

Dosen Pembimbing Pendamping : Ahmad Izzudin, SE,MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL HANS SUKOWONO, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Fauzi Nurrahman
NIM : 1710411052
Hari : Rabu
Tanggal : 14-07-2021
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



Akhmad Fahrur Rozi, SE, MM
NPK. 1990020111703798

Anggota 1,



Dr. Abadi Sanosra, SE, MM, M, EP
NPK : 071807780

Anggota 2,



Ahmad Izzudin, SE, MM
NPK : 1990100711605788

Mengesahkan :



Maheni Na Sari, SE, MM
NIP : 197708112005012001



Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM
NPK : 19860514.1.1703796

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunianya. Sholawat serta salam tetap tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan kerana berkat beliau penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul. Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Hans Sukowono, Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya yang selalu support saya baik dari segi keuangan maupun dukungan yang selalu mereka berikan.
2. Seorang Sahabat yang selalu ada buat saya yang selalu support dan dukung setiap keputusan yang saya ambil.
3. Teman teman kelas B Manajemen angkatan 2017.
4. Bapak dan Ibu dosen pembimbing saya yang sudah sabar membimbing saya dalam menyusun skripsi ini.

MOTTO

Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui. **(Al-Baqarah ayat 216)**

Jangan menuntut kedudukan dalam pemerintahan, karena jika kau diserahi jabatan tanpa minta, kau akan dibantu oleh Allah untuk melaksanakannya, tetapi jika dapat jabatan itu karena permintaanmu, maka akan diserahkan ke atas bahumu atau kebijaksanaanmu sendiri. Dan apabila kau telah bersumpah untuk sesuatu kemudian ternyata jika kau lakukan lainnya akan lebih baik, maka tebuslah sumpah itu dan kerjakan apa yang lebih baik itu. *(Bukhari, Muslim)*



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kupersembahkan hanya pada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL HANS SUKOWONO.

Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itulah pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember;
2. Bapak Drs. Abadi Sanosra, SE, MM, M. EP selaku dosen pembimbing I dan
3. Bapak Ahmad Izzudin, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
5. Rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberi bantuan dan masukan yang sangat berguna dalam menyusun skripsi ini.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayah-Nya diberikan kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jember, 1 Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
PENGESAHAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACK	xiv
BAB 1	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah	4
1.3 Tujuan penelitian.....	4
1.4 Manfaat penelitian	5
BAB 2	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Pengertian Pemasaran	6
2.1.2 Perilaku konsumen	6
2.1.3 Jasa	7
2.1.4 Kualitas pelayanan	7
2.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	8
2.2 Penelitian Terdahulu.....	10
2.3 Kerangka Konseptual	14
2.4 Hipotesis	15
2.4.1 Pengaruh <i>Tangible</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	15
2.4.2 Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	16
2.4.3 Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	16
2.4.4 Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	16
2.4.5 Pengaruh <i>Empathy</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	16
2.4.6 Pengaruh <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy</i> terhadap kepuasan pelanggan	17
BAB 3	18
3.1 Identifikasi Variabel.....	18

3.1.1	Variabel <i>Independen</i>	18
3.1.2	Variabel <i>Dependen</i>	18
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	18
3.3	Desain Penelitian.....	20
3.4	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	20
3.4.1	Populasi	20
3.4.2	Sampel.....	20
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	21
3.5	Jenis Data	21
3.5.1	Data Sekunder	21
3.5.2	Data Primer	21
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.7	Teknik Pengukuran Data.....	22
3.8	Teknis Analisis Data	22
3.8.1	Uji Instrumen Data.....	22
3.8.2	Analisis Regresi Linear Berganda.....	23
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	24
3.8.4	Uji Hipotesis.....	25
3.8.5	Uji R^2 (Koefisien Detreminasi)	27
BAB 4	28
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	28
4.1.1	Profil Perusahaan	28
4.2	Karakteristik Responden.....	29
4.3	Analisis Indeks Jawaban Responden	31
4.4	Hasil dan Pembahasan	41
4.5	Teknik Analisis Data.....	41
4.5.1	Pengujian Instrumen Data	41
4.6	Uji Asumsi Klasik.....	43
4.6.1	Uji Multikolonieritas.....	43
4.6.2	Uji Heteroskedastisitas.....	44
4.6.3	Uji Normalitas.....	45
4.7	Uji Regresi Linier Berganda	46
4.8	Uji Hipotesis	47
4.8.1	Uji T	47
4.8.2	Uji F	48
4.9	Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	49
4.10	Pembahasan.....	49
4.10.1	Pengaruh <i>Tangibel</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	50
4.10.2	Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	50
4.10.3	Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	50

4.10.4 Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	51
4.10.5 Pengaruh <i>Empaty</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	51
BAB 5	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 keterbatasan penelitian	53
5.3 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	59



DAFTAR TABEL

Tabel

Tabel 1.1 Data pelanggan Bengkel motor hans Sukowono	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis kelamin.....	29
Table 4.2 Karakteristik Berdasarkan Umur	30
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Transaksi 2 Bulan terakhir	31
Tabel 4.4 <i>Tangibel</i> (X1)	32
Tabel 4.4 <i>Tangibel</i> (X1)	32
Tabel 4.6 <i>Tangibel</i> (X1)	32
Tabel 4.7 <i>Tangibel</i> (X1)	33
Tabel 4.8 <i>Reliability</i> (X2).....	33
Tabel 4.9 <i>Reliability</i> (X2).....	34
Tabel 4.10 <i>Reliability</i> (X2).....	34
Tabel 4.11 <i>Reliability</i> (X2).....	35
Tabel 4.12 <i>Responsiveness</i> (X3).....	35
Tabel 4.13 <i>Responsiveness</i> (X3).....	36
Tabel 4.14 <i>Responsiveness</i> (X3).....	36
Tabel 4.15 <i>Assurance</i> (X4).....	37
Tabel 4.16 <i>Assurance</i> (X4).....	37
Tabel 4.17 <i>Assurance</i> (X4).....	38
Tabel 4.18 <i>Empaty</i> (X5).....	38
Tabel 4.19 <i>Empaty</i> (X5).....	39
Tabel 4.20 <i>Empaty</i> (X5).....	39
Tabel 4.21 Kepuasan Pelanggan (Y).....	40
Tabel 4.22 Kepuasan Pelanggan (Y).....	40
Tabel 4.23 Kepuasan Pelanggan (Y).....	41
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas	42
Tabel 4.25 Hasil Uji Reabilitas	43
Tabel 4.26 Hasil Multikolonieritas.....	44
Tabel 4.27 Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
Tabel 4.28 Hasil Uji T.....	47
Tabel 4.29 Hasil Uji F.....	48
Tabel 4.30 Hasil Uji koefisien determinasi berganda (R2)	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1 Kerangka Konseptual	15
4.1 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
4.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Umur	30
4.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Transaksi 2 bulan terakhir.....	31
4.4 Hasil Uji Normalitas.....	45
4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	46



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Hasil Statistik Deskriptif
3. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas
4. Hasil Uji Asumsi Klasik
5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda
6. Dokumentasi

