

**KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
BENGKEL SINAR ABADI MOTOR WRINGIN BONDOWOSO**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



Oleh:

DWI PUTRA ARIF

17.1041.1132

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2022**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dwi Putra Arif

NIM : 1710411132

Prodi :Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL SINAR ABADI MOTOR WRINGIN BONDOWOSO; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi 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 di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benartersebut.

Jember, 28 Mei 2022

Yang menyatakan,



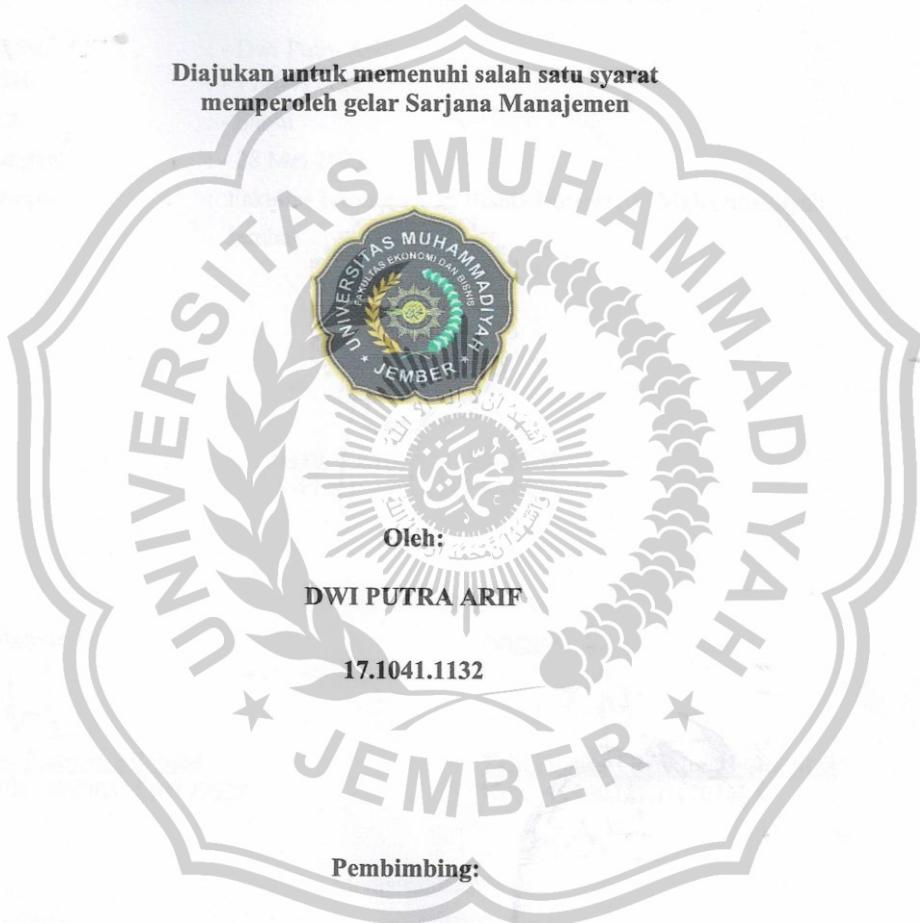
Dwi Putra Arif

NIM. 17.1041.1132

**KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
BENGKEL SINAR ABADI MOTOR WRINGIN BONDOWOSO**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



Oleh:

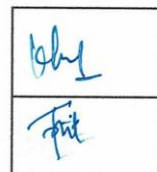
DWI PUTRA ARIF

17.1041.1132

Pembimbing:

Dosen Pendamping Utama : Feti Fatimah SE, MM.

Dosen Pembimbing Pendamping : Tatit DianSari Reskiputri SE., MM.



PENGESAHAN

Skripsi berjudul; *kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel sinar abadi motor wringin bondowoso*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : - Dwi Putra Arif
NIM : - 1710411132
Hari : - Sabtu
Tanggal : - 28 Mei 2022
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember


Tim Penguji,


Bayu Wijayantini, SE.,M.M
NPK: 1979021711009661

Anggota 1,


Feti Fatimah SE, MM.
NPK: 1979052510709622

Anggota 2,


Tatit Diansari Reskiputri SE., MM
NPK: 19900321.1.1703804

Mengesahkan:



Ketua Program Studi,


Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM
NPK: 1986051411703796

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman dan kasih-Nya kepada saya dalam mengerjakan skripsi ini. Dalam kesempatan ini saya ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

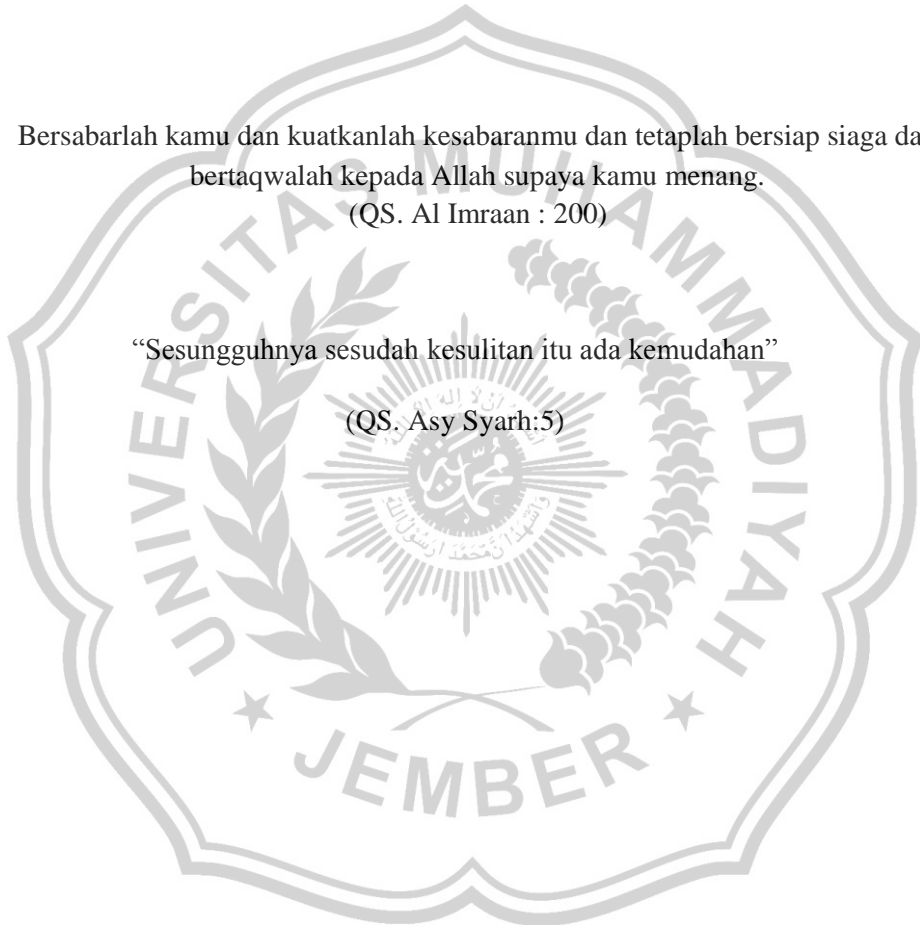
1. Kedua orang tua tercinta yang selalu mendoakan, membimbing, dan kasih sayangnya yang begitu besar sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.
2. Feti Fatimah SE, MM. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dari awal penyusunan skripsi serta memberikan arahan dan semangat kepada peneliti.
3. Tatit Diansari Reskiputri SE., MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan kepada peneliti dengan kesabaran dan semangat kepada peneliti.
4. Bayu Wijayantini, SE. M.M. selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran untuk penelitian ini.
5. Pihak Bengkel Sinar Abadi Motor Wringin Bondowoso yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian dengan memberikan informasi dan data kepada peneliti sebagai kebutuhan penelitian.
6. Teman-teman seangkatan Manajemen 2017 khususnya teman seperjuangan kelas Manajemen C terima kasih sudah memberikan semangat kepada peneliti.
7. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Jember yang selalu saya banggakan dan memberi pengalaman dan cerita selama perkuliahan.

MOTTO

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya (QS. Al Baqarah : 286)

Bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga dan bertaqwalah kepada Allah supaya kamu menang.
(QS. Al Imraan : 200)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”
(QS. Asy Syarh:5)



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Sinar Abadi Motor Wringin Bondowoso” sesuai dengan rencana yang telah direncanakan.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Maheni Ika Sari S.E., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Feti Fatimah SE, MM. selaku dosen pembimbing I dan Ibu Tatit Diansari Reskiputri SE., MM. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Ibu Bayu Wijyantini, SE. M.M.selaku dosen ketua penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
6. Pihak Bengkel Sinar Abadi Motor Wringin Bondowoso yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian dengan memberikan informasi dan data kepada peneliti sebagai kebutuhan penelitian.
7. Kedua orang tua yang telah memberikan doadan semangat kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
8. Teman-teman Manajemen 2017 atas dukungan dan semangatnya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca dan bagi kemajuan ilmu manajemen.

Jember, 28 Mei 2022

Dwi Putra Arif

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN PENULIS	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERSEMBAHAN SKRIPSI	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.2 Kualitas Layanan	16
2.3 Kepuasan Pelanggan	19
2.4 Tujuan Penelitian Terdahulu	25
2.5 Kerangka Konseptual	28
2.6 Hipotesis	28
BAB 3 METODE PENELITIAN	32
3.1 Identifikasi Variabel	32
3.2 Definisi Operasional Variabel	32
3.3 Desain Penelitian	33
3.4 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	34
3.5 Jenis Data	35
3.6 Metode Pengumpulan Data	35
3.7 Teknik Analisis Data	36
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum	41
4.2 Deskriptif Karakteristik Responden	43
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	44
4.4 Uji Instrumen	47
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda	49
4.6 Uji Asumsi Klasik	50
4.7 Uji Hipotesis	52
4.8 Pembahasan	54
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Harga Sinar Abadi Motor dengan Bengkel KING dan Bengkel BAT Tahun 2020.....	4
Tabel 1.2 Daftar Pendapatan Bersih Per Bulan Bengkel Sinar Abadi Motor Tahun 2016-2020.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	43
Tabel 4.2 Usia Responden.....	43
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden.....	44
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Bukti Fisik ...	44
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Keandalan ..	45
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Ketanggapan .	45
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Jaminan	46
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Empati.....	46
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas.....	51
Tabel 4.13 Hasil Uji t	52
Tabel 4.14 Hasil Uji R ²	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Pembelian Konsumen Model 5 Tahap	10
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bengkel Surya Abadi Motor	42
Gambar 4.2 Uji Normalitas <i>norma lprobability plot</i>	50
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	52



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Rekapitulasi Kuisisioner
- Lampiran 3. Jawaban Responden
- Lampiran 4. Uji Instrumen
- Lampiran 5. Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7. Uji Hipotesis
- Lampiran 8. Rtabel

