

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI

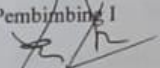
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA BENGKEL YAMAHA JAYA BARU MOTOR DI
KOTA PALOPO

Di susun dan diajukan oleh

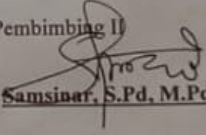
Anita
201820163

Telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
Pada tanggal 24 juli 2022

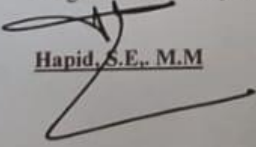
Pembimbing I


Edi Maszudi, S.IP.,MM

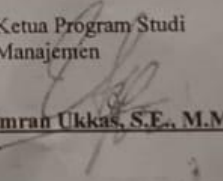
Pembimbing II


Samsinar, S.Pd, M.Pd

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi Manajemen


Hapid, S.E., M.M

Ketua Program Studi
Manajemen


Imran Ukkas, S.E., M.M

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA BENGKEL YAMAHA JAYA BARU MOTOR DI
KOTA PALOPO**

Disusun dan diajukan oleh

**Anita
201820163**

Telah dipertahankan dalam ujian skripsi pada tanggal 24 juli 2022 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palopo.

Susunan Dewan Penguji

1. Penguji : Edi Maszudi, S.IP.,MM (.....)
2. Penguji : Asriany, S.E.,M.M. (.....)
3. Penguji : A.Dahri Adi Patra LS, S.E., M.Si. (.....)

Ketua Program Studi Manajemen

Imran Ukkas, S.E., M.M

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Nama : Anita

Nim : 201820163

Program studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul: **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL YAMAHA JAYA BARU MOTOR DI KOTA PALOPO**. Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat secara keseluruhan atau sebagian dari skripsi dan karya tulis ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya akan bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar keserjanaan saya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Palopo, 29 juli 2022
Pembuat Pernyataan



Anita
Nim: 201820163

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Data Pribadi

1. Nama Lengkap : ANITA
2. Tempat Tanggal Lahir : SOROAKO, 28 DESEMBER 2000
3. Agama : ISLAM
4. Pekerjaan : MAHASISWA
5. Alamat rumah : DESA KAWATA KEC.WASUPONDA
6. No. Telp/Hp : 085241043026

2. Data Orang Tua

1. Nama Ayah : Rannu Mallo
2. Nama Ibu : Hasnuni Saide

3. Pendidikan

1. SDN 245 TOLE-TOLE : Tamat tahun 2012
2. SMPN 2 WASUPONDA : Tamat tahun 2015
3. SMAN 12 LUWU TIMUR : Tamat tahun 2018

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT Atas Rahmat dan karuniaNya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Yamaha Jaya Baru Motor di Kota Palopo”**. skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana manajemen program strata satu (S-1) Universitas Muhammadiyah (UM) Palopo.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak, baik itu moral maupun bantuan bersifat material sehingga skripsi inipun dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Salju, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palopo.
2. Bapak Hapid, S.E, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palopo.
3. Bapak Edi Maszudi, S.IP.,MM selaku pembimbing I yang penuh kesabaran memberi arahan dan masukan kepada penulis mulai dari penyusunan proposal penelitian sampai selesainya skripsi ini.
4. Ibu Samsinar, S.Pd, M,Pd selaku pembimbing II yang penuh kesabaran memberi arahan dan masukan kepada penulis mulai dari penyusunan proposal penelitian sampai selesainya skripsi ini.
5. Bapak Imran Ukkas, S.E., M.M selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Palopo.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Pengelola Universitas Muhammadiyah Palopo yang tekun, dan sabar membimbing penulis dan membantu penulis dalam hal administrasi sampai pada tahap akhir penyelesaian studi Universitas Muhammadiyah Palopo.

7. Ibu fatmawati selaku kepala toko perusahaan yang sudah mengizinkan dan membantu penulis selama penelitian di dalam perusahaan.
8. Untuk kedua orang tuaku ayah dan ibu, saudara-saudaraku yang selalu mendoakan dan memberikan semangat dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
9. Sahabat seperjuangan dalam suka maupun duka , UMP Berfaedah (Nurhayani, Ningsih, Siswiyanti, Desy, Fatyma) terimakasih atas bantuannya selama ini, terima kasih untuk selalu menjadi teman yang selalu memotivasi untuk penyelesaian skripsi ini. Semoga kelak kita bertemu kembali dengan kabar kesuksesan masing-masing.
10. Teman-teman kelas manajemen A2, terimakasih selama 4 tahun yang telah kita lalui bersama. Suka duka selama perkuliahan, terimakasih untuk keceriaan yang selalu terkenang di hati.

Semoga bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis dapat bernilai ibadah disisi Tuhan yang Maha Esa. Penulis pun menyadari skripsi ini masih belum sempurna dan terdapat kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini yang merupakan hasil perjuangan sangat keras dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Aamiin

Wassalamualaikum Wr.Wb

Palopo, 12 2022
Penulis

Anita

Nim: 201820163

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI ..	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	xiii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.1 Rumusan Masalah	6
1.2 Tujuan Penelitian.....	6
1.3 Manfaat Penelitian.....	6
1.4 Ruang Lingkup Dan Batasan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kualitas pelayanan	8
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.2. Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.3. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan	10
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	13
1.3 Indikator Variabel.....	14
2.4 Penelitian Terdahulu.....	15
2.5 Kerangka Berfikir.....	27
2.6 Hipotesis Penelitian	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Jenis, Objek, Lokasi Dan Penelitian.....	29
3.1.1 Jenis Penelitian	29
3.1.2 Objek Penelitian.....	29
3.3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	29
3.2 Populasi dan Sampel	29
3.2.1 Populasi	29
3.3 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional	30
3.3.1 Variabel Independen (X)	30
3.3.2 Variabel Dependen (Y).....	30
3.3.3 Indikator Variabel	31
3.3.4 Definisi Operasional	31
3.4 Jenis Data dan Sumber Data.....	32
3.4.1 Jenis Data.....	32
3.4.2 Sumber Data	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data	33
3.6 Teknik Analisis Data	34
3.6.4 Analisis Regresi Linear Sederhana	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Hasil Penelitian.....	39
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
4.1.2 Struktur Organisasi Bengkel Yamaha Jaya Baru Motor.....	40
4.2 Deskripsi Data	41
4.2.1 Analisis Deskriptif Responden	41
4.2.2 Instrumen penelitian	50
4.3 Uji Data	52
4.3.1 Uji t (Uji Parsial).....	52
4.3.2 Uji Koefisien determinasi (R ²).....	53
4.3.3 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	54
4.3.4 Analisis Regresi Linear Sederhana	54
4.4 Pembahasan	56
4.4.1 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan	56

BAB V PENUTUP	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	59

DAFTAR TABEL

Tabel	2.1	Tabel	Terdahulu
.....17			
Tabel	3.1	Indikator	Variabel
.....32			
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert			
34			
Tabel	4.1	Data Primer	penelitian
.....41			
Tabel	4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	
.....42			
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia42			
Tabel 4.4 Deskriptif Kualitas Pelayanan43			
Tabel	4.5	Deskriptif	Kepuasan
Pelanggan.....46			
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas49			
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas51			
Tabel 4.8 Hasil Uji t.....52			
Tabel 4.9 Hasil Koefisien Determinasi52			
Tabel 4.10 Hasil Uji F53			
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana 54			

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	27
Gambar 4.1 Stuktur Organisasi Bengkel Jaya Baru Motor.....	40

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Yamaha Jaya Baru Motor di Kota Palopo. Jenis data adalah data primer dan data sekunder. Metode pengambilan data menggunakan survei kuesioner kepada 35 pelanggan di Bengkel Yamaha Jaya Baru Motor di Kota Palopo. penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Ini juga menggunakan pengujian koefisien determinasi (R^2) dan uji hipotesis (T). Berdasarkan hipotesis pertama (H) diketahui untuk kualitas pelayanan (X) t_{hitung} pada kualitas pelayanan dengan signifikan $0,000 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin bagus pelayanan karyawan maka semakin puas pelanggan terhadap pelayanan karyawan pada bengkel Yamaha Jaya Baru Motor di Kota Palopo.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRAK

This study aims to determine the Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at the New Yamaha Jaya Workshop in Palopo City. Data types are primary data and secondary data. The data collection method used a questionnaire survey of 35 customers at the Yamaha Jaya Baru Motor Workshop in Palopo City. This research uses a quantitative approach. It also uses a coefficient of determination tester (R^2) and a hypothesis test (T). Based on the first hypothesis (H) it is known for the quality of service (X) $t_{count} = 8.037 > t_{table} = 0.2826$ with a significant $0.000 < 0.05$ meaning that there is an influence and is significant on customer satisfaction. The results of the analysis show that the quality of service has a positive and significant effect on customer satisfaction. This shows that the better the employee service, the more fast the customer will be with employee service.

Keywords : Service Quality & Customer Satisfaction

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	61
Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban	67
Lampiran 3 Hasil Uji Deskriptif	69
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	84
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	92
Lampiran 6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	93