

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPERCAYAAN
KONSUMEN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL YAMAHA SBR SOLO**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

DEDY SETIYAWAN

B100190540

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan Judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPERCAYAAN KONSUMEN, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
BENGKEL YAMAHA SBR SOLO**

Yang disusun dan ditulis oleh:

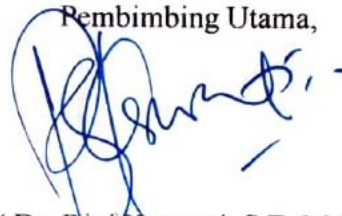
DEDY SETYAWAN

B100190540

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima

Surakarta, 04 Juni 2023


Pembimbing Utama,



(Dr. Rini Kuswati, S.E.,M.Si)
NIDN. 0601025801

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta




(Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si.)
NIDN. 829/06 16087401

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPERCAYAAN KONSUMEN, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
BENGKEL YAMAHA SBR SOLO**

Oleh:

DEDY SETIYAWAN

B100190540

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Dewan Penguji :

1. **Dr. Rini Kuswati, S.E.,M.Si.**

(Anggota I Dewan Penguji)

2. **Nur Achmad, S.E.,M.Si.**

(Anggota II Dewan Penguji)

3. **Dra. Wuryaningsih Dwi Lestari, M.M**

(Anggota III Dewan Penguji)


(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta**


(Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si)
NIK/NISDN: 829/ 06 16087401

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta 57102

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

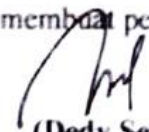
Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dedy Setiyawan
NIM : B100190540
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Konsumen dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Yamaha SBR Solo.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 12 Mei 2023

Yang membuat pernyataan


(Dedy Setiyawan)

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”

QS Al Insyirah 5-6

"Kekuatan terbesar dari manusia adalah pikirannya sendiri, jangan pernah membandingkan diri dengan orang lain karena kita berdiri disepatu yang berbeda."

dr. Tirta Mandira Hudhi

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, atas berkat, rahmat dan karunia yang diberikan Allah SWT berupa kesehatan jasmani rohani, dan kesempatan yang diberikan sehingga penulis dapat dengan baik menyelesaikan skripsi ini.

Maha karya penulis ini dipersembahkan untuk :

1. Allah SWT, yang telah memberi berkat, rahmat, karunia serta kemudahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Nabi besar Muhammad SAW yang telah menjadi tauladan bagi seluruh umat-Nya.
3. Kedua orangtua Bapak dan Ibu yang telah memberi fasilitas lengkap, dukungan, serta motivasi, doa dan kasih sayang dan nasihat baik untuk saya.
4. Pembimbing skripsi saya, Bapak Kussudyarsana, S.E., M.Si., Ph.D. yang telah banyak memberi arahan dan bimbingan dalam mengerjakan skripsi.
5. Seluruh sahabat dan rekan-rekan saya yang telah banyak membantu dan memberi semangat serta dukungan dalam menyusun skripsi ini.
6. Almaterku, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan berguna untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kepercayaan konsumen dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bengkel SBR solo. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dimana data diperoleh dari jawaban responden melalui kuesioner yang telah diberikan. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 192 responden yang kemudian diolah dengan program computer Smart PLS 3.0. Pengujian analisis pada penelitian ini menggunakan uji partial least square. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis outer model dan analisis inner model . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepercayaan konsumen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk, kepercayaan konsumen dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Konsumen, Kualitas pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This research was conducted to determine the effect of product quality, consumer confidence and service quality on customer satisfaction at the SBR Solo workshop. This type of research is quantitative research. The data used in this study is primary data where the data is obtained from the answers of respondents through the questionnaire that has been given. In this study, a sample of 192 respondents was used which was then processed with the Smart PLS 3.0 computer program. The analysis test in this study used the partial least squares test. The data analysis technique used in this study is the outer model analysis and the inner model analysis. The results of this study indicate that product quality has a significant effect on customer satisfaction, consumer trust has a significant effect on customer satisfaction, service quality has a significant effect on customer satisfaction, product quality, consumer confidence and service quality have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords : *Effect of Product Quality, Consumer Trust, Service Quality, Customer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Assalamuallaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Konsumen dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Yamaha SBR Solo” dapat berjalan dengan lancar dan diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Prof. Dr. H. Anton A Setiyawan, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Dr. Rini Kuswati, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, dan selaku pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak/Ibu Dewan penguji yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk menguji skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi bekal ilmu yang bermanfaat selama kuliah.
6. Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan dukungan, doa, bimbingan, nasihat, serta pengorbanan tak terbatas yang tidak bisa penulis ungkapkan dengan kata-kata.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan pihak yang telah memberi motivasi, bimbingan, bantuan serta arahan kepada penulis. Semoga skripsi ini bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi semua pembaca dan pihak yang berkepentingan.

Wassalamuallaikum Wr.Wb.

Surakarta, 12 Mei 2023

Penulis

Dedy Setiyawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAKS	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan.....	5
D. Manfaat.....	6
E. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian Terdahulu	12
C. Hipotesis.....	15
D. Kerangka Berfikir.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Jenis Penelitian.....	20
B. Populasi dan Sampel	20
C. Data dan Sumber Data.....	21
D. Pengumpulan Data	22

	E. Metode Pengukuran Data	22
	F. Variabel & Definisi Oprasional Variabel.....	23
	G. Metode Analisis Data	24
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	32
	A. Deskripsi Responden.....	32
	B. Skema Program PLS	34
	C. Analisis Outer Model	35
	D. Analisis Inner Model.....	39
	E. Pembahasan	45
BAB V	PENUTUP	50
	A. Kesimpulan	50
	B. Keterbatasan Penelitian	50
	C. Saran.....	51
	DAFTAR PUSTAKA	52
	LAMPIRAN.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	18
Gambar 4.1 Outer Model	34
Gambar 4.2 Inner Model.....	35

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional	23
Tabel 4.1	Deskripsi Usia.....	32
Tabel 4.2	Deskripsi Jenis Kelamin	33
Tabel 4.3	Deskripsi Pernah Menggunakan Jasa SBR solo	33
Tabel 4.4	Nilai Outer Loading	35
Tabel 4.5	Nilai <i>Average Variance Extracted</i>	36
Tabel 4.6	<i>Composite Reliability</i>	37
Tabel 4.7	<i>Cronbanch's Alpha</i>	38
Tabel 4.8	<i>Collinearity Statistic (VIF)</i>	39
Tabel 4.9	Analisis <i>R-Square</i>	40
Tabel 4.10	Analisis f^2	41
Tabel 4.11	Analisis <i>t-test</i>	42
Tabel 4.12	Path Coefficient	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	57
Lampiran 2	Hasil Uji Analisis Data	60