

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
BENGKEL SYAKIRA**



SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

GANANG FARE RAHMAN
B 100 120 230

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca Skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL SYAKIRA

Yang ditulis dan disusun oleh:

GANANG FARE RAHMAN

B 100 120 230

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi
tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 19 November 2019
Pembimbing Utama

(Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si.)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H Syamsudin, SE., MM)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **GANANG FARE RAHMAN**
NIRM : **B 100 120 230**
Jurusan : **EKONOMI MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **" PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL SYAKIRA "**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya 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 gelar atau ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 4 November 2019

Yang membuat pernyataan


**METERAI
TEMPEL**
KORBBAHF087149639
3000
RUPIAH
GANANG FARE RAHMAN

MOTTO

“Dan janganlah kamu berputus asa daripada rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa daripada rahmat Allah melainkan orang-orang yang kufur.”

(Q.S. Yusuf: 87)

“Kesuksesan hanya dapat diraih dengan segala upaya dan usaha yang disertai dengan doa, dan Restu dari orang tua kita agar kesuksesan berjalan dengan lancar”.

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis mempersembahkan karya kecil ini spesial untuk:

1. Allah SWT, yang memberikan hidup dan memegang kematian setiap makhluk, tanpa-Nya tulisan ini tiada bermakna. Semoga dari awal proses sampai karya ini selesai dapat memberikan amalan bagi kita semua.
2. Khatamul Anbiya Muhammad SAW, semoga sholawat dan salam selalu tercurah kepada beliau Nabi Muhammad SAW, keluarga serta sahabat.
3. Orang tua saya yang selalu memberikan kasih sayang, semangat, motivasi yang sangat besar sehingga saya bisa menyelesaikan kuliah saya di Universitas Muhammadiyah ini.
4. Sahabat–sahabatku di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah sekalian.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL SYAKIRA** ”.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan yang tulus dan ikhlas dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih pada berbagai pihak yang telah membantu mulai dari persiapan penulisan hingga selesainya penulisan ini kepada:

1. Bapak Dr. Syamsudin, SE, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imronudin, SE., M.Si., Ph.D, selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Jati Waskito, SE., M.Si., selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan selama penulis menempuh studi.
4. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, SE.,M.Si., selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan selama penulisan dalam menempuh skripsi.

5. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
6. Ibu dan ayah tercinta yang telah memberikan dorongan baik moril maupun materiil. Terima kasih untuk semua, motivasi, bimbingan, kerja keras dan pengorbanan yang telah dilakukan.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.

Dengan selesainya penyusunan penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi arahan dalam perjalanan pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterima kasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran dan kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 4 November 2019

Penulis

Ganang Fare Rahman

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	9
a. Kepuasan Pelanggan.....	9
b. Kualitas Pelayanan	12
B. Penelitian yang Relevan	17
C. Kerangka Berfikir	22
D. Pengembangan Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	32
B. Populasi dan Sampel	32
C. Teknik Pengambilan Sampel	33
D. Definisi Operasional dan Pengukurannya	33
E. Data dan Sumber Data	37

F. Metode Pengumpulan Data	38
G. Metode Analisis Data	39
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Diskripsi Karakteristik Responden	45
1. Karakteristik Jenis Kelamin	45
2. Karakteristik Pendidikan	46
3. Karakteristik Usia	47
4. Karakteristik Pendapatan.....	48
5. Karakteristik Pekerjaan	49
B. Hasil Analisis	49
1. Hasil Pengujian Instrumen Data	50
2. Analisis Regresi Linier Berganda	53
3. <i>Goodness of Fit</i>	55
C. Pembahasan	59
1. Pengaruh <i>Tangibles</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	59
2. Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	60
3. Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	62
4. Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	63
5. Pengaruh <i>Emphaty</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	65
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	68
B. Keterbatasan Penelitian	69
C. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1 Hasil Karakteristik Jenis Kelamin	45
Tabel IV.2 Hasil Karakteristik Pendidikan	46
Tabel IV.3 Hasil Karakteristik Usia	47
Tabel IV.4 Hasil Karakteristik Pendapatan	48
Tabel IV.5 Hasil Karakteristik Pekerjaan	49
Tabel IV.6 Hasil Validitas <i>KMO & Batlett's Test</i>	50
Tabel IV.7 Hasil Validitas <i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	51
Tabel IV.8 Hasil Analisis Reliabilitas	53
Tabel IV.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
Tabel IV.10 Hasil <i>Goodness of Fit</i>	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	22

ABSTRAK

Penelitian ini tentang pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Syakira. Studi yang dilakukan pada Bengkel Syakira. Sampel yang diambil dalam studi tersebut sebanyak 150 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah *convenience sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan menggunakan skala *likert* 1-5 sebagai jawaban dari responden tersebut. Metode analisis yang dipergunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji validitas dan reliabilitas. Berdasarkan hasil analisis yang ditemukan maka dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, Emphaty* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan model kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, Emphaty* mampu menjelaskan kepuasan pelanggan sebesar 25%.

Kata Kunci: dimensi kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This study about the effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Syakira Workshop. Study conducted at Syakira Workshop. Samples taken in the study were 150 respondents. The analysis technique used is convenience sampling. Data collection using a questionnaire using a Likert scale 1-5 as an answer from the respondent. The analytical method used is multiple linear regression analysis, validity and reliability tests. Based on the results of the analysis found, it can be explained that the quality of service which includes tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy has a positive and significant impact on customer satisfaction. And service quality models that include tangibles, reliability, responsiveness, assurance, Emphaty is able to explain customer satisfaction by 25%.

Keywords: dimensions of service quality, customer satisfaction