

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PT. ASTRA INTERNATIONAL (STUDI PADA KONSUMEN
BENGKEL RESMI DAIHATSU MAKASSAR)**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang**



**DISUSUN OLEH:
FREDERICK ARISTYA JONATHAN
NIM: 201811013**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
2022**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : FREDERICK ARISTYA JONATHAN
Nim : 201811013
Universitas : Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen PT. Astra International (Studi Pada Konsumen
Bengkel Resmi Daihatsu Makassar)

Malang, 6 Juli 2022

DITERIMA DAN DISETUJUI:

Pembimbing I



J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.
NIDN. 0724018601

Pembimbing II



Drs. Cornelius Niwadolo, M.M.
NIDK. 8887223419

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dra. Anni Yudiastuti, M.P.
NIDN. 0701056401

Ketua Program Studi Manajemen



J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.
NIDN. 0724028601

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PT. ASTRA INTERNATIONAL (STUDI PADA KONSUMEN
BENGKEL RESMI DAIHATSU MAKASSAR)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Frederick Aristya Jonathan

NIM : 201811013

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal 6 Juli 2022 dan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu (S1)

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Widya Karya Malang



DEWAN PENGUJI

1. Dra. Anni Yudiastuti, M.P.
NIDN: 0701056401
2. Drs. Cornelius Niwadolo, M.M
NIDK: 8887223419
3. J. Vicka Bayu Wardhani., S.Pd., M.SM.
NIDN: 0724018601

TANDA TANGAN

.....
.....
.....

Three handwritten signatures in blue ink are written over three horizontal dotted lines. The signatures are cursive and appear to be 'Anni', 'Cornelius', and 'Vicka'.

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

PT Astra International Tbk
Daihatsu
Jl. Urip Sumoharjo No. 64 Makassar
Makassar, Indonesia
Telp (62 411) 449911
449111
Fax (32 411) 449353



ASTRA international

No : AI-DSO/MKS-HRD/006/VI/2022

Makassar, 20 Juni 2022

Hal : Surat Keterangan Pengambilan Data Skripsi

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Andrianto Saudin
Jabatan : Kepala Cabang PT Astra International Tbk Daihatsu Sales
Operation cabang Makassar Urip

dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Frederick Aristya Jonathan
NIM : 201811013
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Benar-benar telah melaksanakan penelitian dan pengambilan data di PT. Astra International Tbk Daihatsu Sales Operation cabang Makassar pada tanggal 06 – 09 Juni 2022 dalam rangka Menyusun skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bengkel (Survei Pada Bengkel Resmi Astra Daihatsu Makassar)”.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya dan dari pihak yang berkepentingan dimohon bantuan seperlunya.

Atas perhatian dan kerja sama yang diberikan, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

PT Astra International - Tbk
DAIHATSU
CABANG MAKASSAR

ANDRIANTO SAUDIN
Kepala Cabang

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Astra International (Studi Pada Konsumen Bengkel Resmi Daihatsu Makassar)” merupakan karya asli dari :

Nama : Frederick Aristya Jonathan
NIM : 201811013
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Telah dideteksi tingkat plagiasinya secara online oleh Perpustakaan Universitas Katolik Widya Karya Malang, menggunakan *Turnitin Plagiarism Checker* dan sudah memenuhi kriteria toleransi yaitu sebesar $\leq 30\%$. (surat keterangan deteksi plagiasi terlampir).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila terdapat kekeliruan saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku



DITERIMA DAN DISETUJUI

Pembimbing I

J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.
NIDN. 0724018601

Pembimbing II

Drs. Cornelius Niwadolo, M.M.
NIDK. 8887223419

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dra. Anni Yudiastuti, M.P.
NIDN. 0701056401

Ketua Program Studi Manajemen

J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.
NIDN. 0724028601

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Frederick Aritsya Jonathan

Nim : 201811013

Universitas : Katolik Widya Karya Malang

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program studi : Manajemen

Tempat, tanggal lahir : Bontang, 12 Februari 2000

Alamat : Jl. Dr Sutomo 25 Rt 03A/01 Senggren

Nama orang tua (ayah) : Mudjito (Alm.)

(ibu) : Tiris Indriani

Riwayat Pendidikan : - SD Negeri 1 Senggren (2006 – 2012)

- SMP Negeri 4 Kepanjen (2012 -2015)

- SMA Negeri 1 Kepanjen (2015 -2018)

- Universitas Katolik Widya Karya Malang
(2018 – 2022)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan berkatnya yang berupa kesehatan dan kesempatan kepada kami sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Astra International (Studi Pada Konsumen Bengkel Resmi Daihatsu Makassar)” disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Manajemen Universitas Katolik Widya Karya Malang. Tidak dapat disangka bahwa butuh usaha yang keras dalam pengerjaan skripsi ini. Namun, skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya orang – orang disekeliling saya yang mendukung dan membantu selama proses penyelesaian. Terima kasih kami ucapkan kepada :

1. Dr. Klemens Mere, S.E., M.Pd., M.M., M.H., M.A.P., M.Ak. selaku Rektor Universitas Katolik Widya Karya Malang.
2. Dra. Anni Yudiastuti., M.P selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang.
3. Jovita Vicka B.W. S.Pd.,M.SM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing selama pengerjaan Skripsi ini.
4. Drs. Cornelius Niwadolo., M.M. selaku Dosen pembimbing II
5. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah.

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

6. Bapak Andrianto Saudin., S.T. yang telah mengizinkan dan memberikan bantuan selama proses penelitian di PT. Astra International – Cabang Daihatsu Makassar.

7. Orang tua yang ikut mendukung selama proses penelitian sampai selesai

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu, dengan kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak demi membangun skripsi ini.



Malang, 6 Juli 2022

Frederick Aristya Jonathan



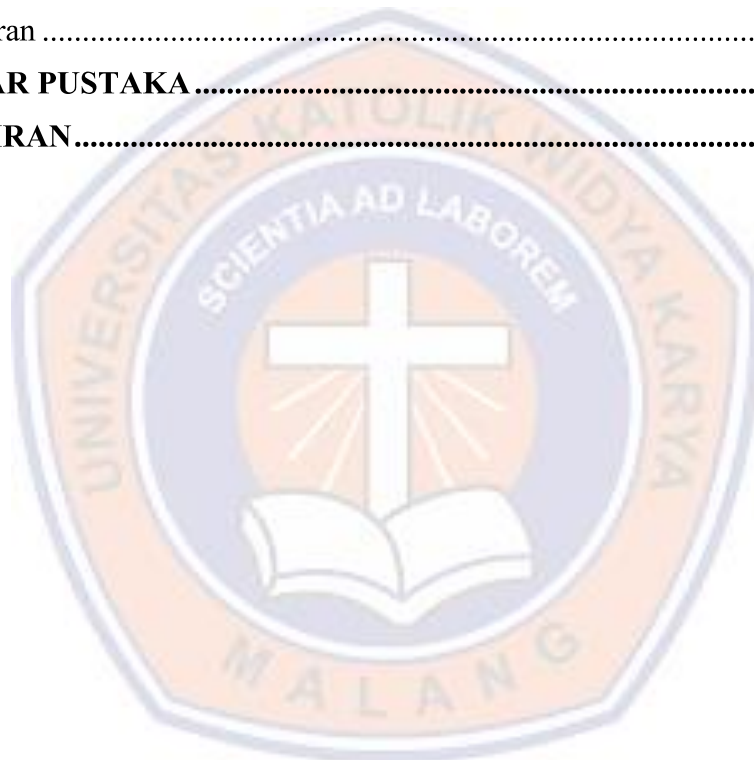
MOTTO

JIKA ORANG LAIN BISA MAKA SAYA JUGA HARUS BISA

DAFTAR ISI

COVER	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
MOTTO	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Penelitian Terdahulu.....	7
B. Landasan Teori	14
C. Kerangka Pikir	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Jenis Penelitian	22
B. Ruang Lingkup Penelitian	22
C. Lokasi Penelitian	22
D. Populasi dan Sampel	22
E. Sumber Data.....	24
F. Jenis Data	24
G. Definisi Operasional.....	25
H. Metode Pengumpulan Data	27
I. Teknik Analisis Data.....	28

BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA.....	32
A. Gambaran Umum	32
B. Gambaran Umum Responden Penelitian.....	35
C. Deskripsi Frekuensi Variabel Penelitian	38
D. Analisis Data dan Interpretasi Data.....	47
E. Pembahasan.....	60
F. Implikasi Hasil Penelitian	62
BAB V PENUTUP.....	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	72



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	25
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	37
Tabel 4. 5 Tabel Distribusi Frekuensi Bukti Fisik (X1)	38
Tabel 4. 6 Tabel Distribusi Frekuensi Kehandalan (X2)	40
Tabel 4. 7 Tabel Distribusi Frekuensi Daya Tanggap (X3).....	41
Tabel 4. 8 Tabel Distribusi Frekuensi Jaminan (X4).....	42
Tabel 4. 9 Tabel Distribusi Frekuensi Empati (X5).....	44
Tabel 4. 10 Tabel Distribusi Kepuasan Konsumen (Y).....	45
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Bukti Fisik (X1)	47
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Kehandalan (X2).....	48
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Daya Tanggap (X3).....	48
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Jaminan (X4).....	48
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Empati (X5).....	49
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	49
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4. 18 Hasil Uji Normalitas	51
Tabel 4. 19 Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4. 20 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	54
Tabel 4. 21 Hasil Uji F	56
Tabel 4. 22 Hasil Uji T.....	57
Tabel 4. 23 Hasil Uji Determinasi.....	59
Tabel 4. 24 Hasil Uji Variabel Dominan	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir Penelitian..... 21
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Astra International – Cabang Makassar 33
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas 53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Bebas Plagiasi	72
Lampiran 2. Kuisisioner	73
Lampiran 3. Tabulasi Data	75
Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	83
Lampiran 5. Uji Multikolinearitas	87
Lampiran 6. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	87
Lampiran 7. Uji Hipotesis	88
Lampiran 8. Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah	89



Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Astra International (Studi Pada Konsumen Bengkel Resmi Daihatsu Makassar)

ABSTRAK

Persaingan bisnis dan usaha pada era globalisasi dewasa saat ini semakin pesat. Persaingan bisnis dan usaha yang semakin ketat menuntut pelaku usaha untuk mempunyai keunggulan kompetitif agar mampu bertahan dan bersaing dengan usaha lain. Saat ini juga teknologi juga berkembang pesat terutama dibidang bisnis sehingga konsumen sangat mempertimbangkan kualitas dan kuantitas yang tersedia. Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan itu sendiri merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan diterima konsumen. Kualitas pelayan sendiri memiliki arti kondisi dinamis yang berkaitan dengan jasa, manusia, proses dimana penilaian kualitas ditentukan pada saat terjadinya pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui signifikansi pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen serta untuk mengetahui variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Astra International-Bengkel Resmi Daihatsu Makassar. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji instrumen yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas, uji normalitas, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis yang terdiri dari uji f dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), Empati (X5) berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen,. Dalam penelitian ini diketahui jaminan (X4) berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen karena memiliki nilai beta terbesar yaitu (0,323). Besarnya koefisien determinasi sebesar 0,575 atau 57,5% yang artinya 57,5% kepuasan konsumen dipengaruhi kualitas pelayanan, sedangkan 42,5% lainnya dipengaruhi variabel lain diluar kualitas pelayanan.

Keyword : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen