

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
BENGKEL SERVIS MOBIL PRIMA DI SIDOARJO

SKRIPSI



Oleh :

Aprillia Erika Risnawati

1312010042 / FEB / EM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR

2017

PENGARUH KULITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
BENGKEL SERVIS MOBIL PRIMA DI SIDOARJO

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen



Oleh :

Aprillia Erika Risnawati

1312010042 / FEB / EM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2017

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL SERVIS MOBIL PRIMA DI SIDOARJO

Disusun Oleh :

APRILLIA ERIKA RISNAWATI

1312010042 / FEB / EM

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal : 29 Maret 2017

Pembimbing
Pembimbing Utama

Drs. Hery Pudjoprastyono, MM

Tim Penguji :
Ketua

Dr. Muhadjir Anwar, MM

Sekretaris

Drs. Ec. R.A. Suwaidi, MS

Anggota

Drs. Hery Pudjoprastyono, MM

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Prof. Dr. Syamsul Huda, SE, MT
NIP. 19590828 199003 1001

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan mengucap syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL SERVIS MOBIL PRIMA DI SIDOARJO" dengan baik.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi satu syarat penyelesaian Program Studi Pendidikan Strata Satu, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Jurusan Manajemen, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai dengan baik tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menghaturkan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Bapak Prof. Dr. Syamsul Huda, SE. MT, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Ec. Kustini, MSi, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

4. Bapak Drs. Ec. Hery Pudjoprastyono, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikirannya dalam membimbing penulisan ini.
5. Para dosen dan staff karyawan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Yang terhormat untuk Bapak dan Ibu, sembah sujud serta ucapan terima kasih atas semua do’a, restu, dukungan, nasehat yang diberikan kepada penulis.

Semoga Allah SWT melimpahkan berkat dan Karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu’alaikum Wr.Wb

Surabaya, 16 November 2016

Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
ABSTRAKSI	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Teori	11
2.1.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.1.2 Pengertian Pemasaran	13
2.1.3 Pengertian Manajemen Pemasaran	14
2.1.4 Definisi Jasa	15
2.1.5 Kualitas Layanan	18
2.1.6 Dimensi Kualitas Layanan.....	19
2.1.7 Faktor – Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan	21
2.1.8 Hubungan Antar Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan...	25
2.2 Kerangka Konseptual	26
2.3 Hipotesis	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	28
3.1.1 Definisi Operasional	28

3.1.2 Pengukuran Variabel	32
3.2 Teknik Penentuan Sampel	33
3.2.1 Populasi	33
3.2.2 Sampel	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data	34
3.3.1 Jenis Data	34
3.3.2 Sumber Data	34
3.3.3 Metode Pengumpulan Data	35
3.4 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	36
3.4.1 Teknik Analisis Data	36
3.4.2 Model Indikator Refleksi dan Indikator Formatif	37
3.4.2.1 Model Indikator Refleksi (Indikator Manifes)	37
3.4.2.2 Model Indikator Formatif (Indikator Kausal)	39
3.4.3 Kegunaan Metode Partial Least Square (PLS)	41
3.4.4 Pengukuran Metode Partial Least Square (PLS)	41
3.4.5 Langkah – Langkah PLS	42
3.4.6 Asumsi PLS	48
3.4.7 Ukuran Sampel	49
3.4.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian	52
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	52
4.1.2 Jenis Usaha	55
4.1.3 Lokasi Perusahaan	55
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	55
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.2.2 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
4.2.3 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
4.2.4 Deskripsi Tangible (X1)	58
4.2.5 Deskripsi Reliability (X2)	59

4.2.6 Deskripsi Responsiveness (X3)	60
4.2.7 Deskripsi Assurance (X4)	61
4.2.8 Deskripsi Empathy (X5)	62
4.2.9 Deskripsi Kepuasan Pelanggan	63
4.3 Analisa Dan Pengujian Hipotesis	64
4.3.1 Interpretasi Hasil PLS	64
4.3.1.1 Model PLS	64
4.3.1.2 Outer Model (Model Pengukuran Dan Validitas Indikator)	64
4.3.1.3 Inner Model (Pengujian Model Struktural)	68
4.3.1.4 Hasil Dari Inner Weights	70
4.4 Pembahasan	71
4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	71

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	72

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Bengkel Servis Mobil Prima Di Sidoarjo

Oleh :

Aprillia Erika Risnawati

1312010042/FE/EM

ABSTRAKSI

Kualitas layanan merupakan bagian dari strategi pemasaran yang tepat dan terencana dalam perusahaan Bengkel Servis Mobil Prima di Sidoarjo. Dengan semakin baiknya kualitas layanan, maka berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan kualitas layanan erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan perusahaan, semakin berkualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Servis Mobil Prima di Sidoarjo.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dengan menyebarkan kuisioner kepada 99 responden pelanggan Bengkel Servis Mobil Prima di Sidoarjo. Teknik analisis yang digunakan adalah Partial Least Square (PLS).

Berdasarkan hasil pengujian ini dapat disimpulkan sebagai kualitas layanan mempunyai kontribusi terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Servis Mobil Prima di Sidoarjo.

Keywords : Kualitas Layanan (X), Kepuasan Pelanggan (Y)