

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
METODE SERVICE QUALITY(STUDI KASUS
DEALER PRABU MOTORINDO)**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu
(S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (ST)**

OLEH :

CASYA MAHARANI CHANIAGO

171730028

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2022

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
METODE SERVICE QUALITY (STUDI KASUS
DEALER PRABU MOTORINDO)**

Oleh:

Casya Maharani Chaniago

171730028

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu (S1)
Dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (ST)**

Disetujui Oleh:

Palembang, 25 April 2022

Pembimbing



(Septa Hardini, S.T., M.T.)

NIP. 8882660018


Mengetahui

Dekan Fakultas Teknik Binadarma

Ketua Program Studi Teknik Industri



(Dr. Firdaus, M.T.)
NIP.020209171



(Ch. Desi Kusmindari, S.T., M.T., IPM)
NIP. 081509261

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI


Skripsi Berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality (Studi Kasus Dealer Prabu Motorindo" telah dipertahankan pada ujian tanggal 28 Maret 2022 di depan tim pengujian dengan anggotanya sebagai berikut :

1. Septa Hardini, S.T., M.T. :
2. Andries Anwar, M.T. :
3. Ch. Desi Kusmindari, S.T., M.T. :

Mengetahui

Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Bina Darma Palembang
Ketua Program Studi,

Universitas Bina Darma
Fakultas Teknik



(Ch. Desi Kusmindari, S.T., M.T., IPM.)

NIP: 081509261

HALAMAN MOTTO

“Hanya ada dua pilihan untuk memenangkan kehidupan: keberanian, atau keikhlasan. Jika tidak berani, ikhlaslah menerimannya. jika tidak ikhlas, beranilah mengubahnya.”

(Lenang Manggala)



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada ALLAH SWT atas segala rahmat-Nya yang telah memberikan berupa kesehatan, kesempatan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan laporan skripsi. Skripsi ini berjudul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY (STUDI KASUS DEALER PRABU MOTORINDO)“**.

Adapun tujuan diajukannya skripsi ini yaitu sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Pada Program Sarjana Fakultas Teknik Jurusan Teknik Industri Universitas Bina Darma Palembang. Dengan terselesainya laporan ini tentu saja bukan karena kemampuan penulis semata-mata, namun karena adanya dukungan dan bantuan dari pihak-pihak lain. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat dalam pembuatan skripsi ini, untuk setiap bimbingan, bantuan, semangat dan doa yang diberikan kepada penulis sehingga terselesaikannya laporan skripsi ini, semoga ALLAH SWT akan membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis.

Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih khususnya kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Kota Palembang.
2. Dr. Firdaus, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bina Darma Kota Palembang.

3. Ch. Desi Kusmindari, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Bina Darma Kota Palembang.
4. Septa Hardini, S.T., M.T. selaku Pembimbing yang telah banyak membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
5. Dosen Fakultas Teknik Program Studi Teknik Industri Universitas Bina Darma Palembang.
6. Kedua Orang Tuaku, Mamaku Candra Kirana Dewi, S.E dan Papaku Syafril Chaniago yang selalu memberikan doa dan dukungan baik segi material maupun dan moral serta senantiasa memenuhi kebutuhanku selama ini tanpa meminta balasan apapun. Terima Kasih buat mama dan papa untuk sabar menanti "Pemberian Khusus" ini dan pengertian yang besar selama ini. Walau sedikit mengecewakan mama dan papa karena aku menunda kelulusanku selama 1 semester "I'm really sorry mom dad"
7. Keluarga besarku Terutama Nenek, Awo "Risnawati" Cik vie, Om dan Tanteku yang selalu meng-support ku, dan selalu memberikan saran dalam proses pembuatan skripsi ini. Serta memberikan doa dan senantiasa menunggu hasil dari proses skripsi ini.
7. Chaniago bersaudara, Adikku yang pertama M. Reinza Chaniago dan adik keduaku M. Fianza Chaniago yang selalu menjadi tempat terpercaya ketika aku sedih dan sempat putus asa dan selalu meng-support selama aku mengerjakan skripsi ini. Terima kasih untuk adik-adikku perhatiannya selama ini.
8. Terima kasih untuk diri sendiri, sudah sampai di garis final ini. Aku tau sangat tidak mudah menjalankan semua ini tapi finally aku bisa dan bertahan sampai dititik ini. Skripsi ini sebagai pembuktian bahwa aku bisa dan mampu menjalankan ini semua.

9. Sahabat kecilku Cynthia Dewi Sri Wulandari “cici” selalu support caca dalam menjalankan skripsi sampai garis final, yang selalu bilang “Caca pasti bisa Bismillah” dan finally caca bisaa.

10. Sahabat kuliahku Veni dan Shafa yang senantiasa sabar dalam membantu pembuatan skripsi ini, sampai kita bisa lulus bareng-bareng bertiga.

11. Teman-teman seperjuangan Teknik Industri 2017 terima kasih selalu berjuang bersama dan saling memotivasi satu sama lain.

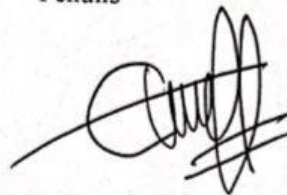
12. Semua pihak yang telah ikut membantu dalam menyelesaikan proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi penelitian ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, April 2022

Penulis



Casya Maharani Chaniago

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Casya Maharani Chaniago

NIM : 171730028

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau di perguruan tinggi lainnya;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia skripsi yang saya hasilkan ini di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 12 April 2022

Yang membuat pernyataan,




Casya Maharani Chaniago

NIM. 171730028

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
SURAT PERNYATAAN	vi
PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Keaslian Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	11
2.1.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	12
2.1.3 Dimensi Kepuasan Pelanggan	14
2.1.4 Persepsi dan Sikap Konsumen	15

2.2 Definisi Pelayanan.....	16
2.3 Metode Service Quality.....	16
2.3.1 Pengertian Service Quality	16
2.3.2 Dimensi Service Quality	19
2.3.3 Kerangka Berpikir.....	20
2.4 Instrumen Penelitian.....	25
2.5 Populasi dan Sampel.....	26
2.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	27
2.6.1 Uji Validitas	27
2.6.2 Uji Reliabilitas	28

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian	31
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	31
3.3 Objek Penelitian	31
3.4 Metode Pengumpulan Data	32
3.5 Jenis Data.....	33
3.6 Diagram Alir Penelitian	33

BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengumpulan Data.....	35
4.1.1 Karakteristik Responden.....	35
4.2 Uji Reliability dan Validitas Kuesioner	37
4.2.1 Karakteristik Responden.....	38
4.2.2 Karakteristik Responden.....	40
4.3 Pengolahan Data dan Analisis dengan Servqual	42
4.4 Analisis dan Pembahasan	45

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	48
---------------------	----

5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Produk Dealer Prabu Motorindo.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 3.3 Bagan Alir (<i>Flow Chart</i>) Metode Penelitian	34



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data penjualan di Dealer Prabu Motorindo	4
Tabel 2.1 Instrumen Penelitian	26
Tabel 4.1 Jumlah Responden berdasarkan jenis kelamin	35
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	36
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	36
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan	37
Tabel 4.5 Hasil Realibilitas	38
Tabel 4.6 Uji Validitas Hasil Kerja	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.8 Uji Validitas Hasil Kerja	41
Tabel 4.9 Harapan Pelangga Untuk Setiap Dimensi	42
Tabel 4.10 Kepuasan Pelanggan Untuk Setiap Dimensi	42
Tabel 4.11 Nilai Gap Tiap Dimensi.....	43
Tabel 4.12 Nilai Gap Setiap Kriteria Kepuasan	43
Tabel 4.13 Pengurutan Nilai Gap Setiap Kriteria Kepuasan	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner	52
Lampiran Dokumen Dealer Prabu Motorindo	57
Lampiran Hasil Kuesioner	59
Lampiran Konsultasi Proposal	70
Lampiran Konsultasi Skripsi	71
Lampiran Perbaikan Proposal	72
Lampiran Perbaikan Skripsi	73
Lampiran Acc Judul	74
Lampiran Surat Lulus Proposal	75
Lampiran Surat Lulus Skripsi	76
Lampiran Sk Pembimbing	77

ABSTRAK

Service quality/ kualitas layanan dan kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting dalam dunia bisnis. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk menganalisa pengaruh dari dimensi-dimensi *service quality* yang mencakup *responsiveness*, *tangible*, *reliability*, *assurance*, dan juga *empathy* terhadap dengan kepuasan konsumen. Penelitian ini mengibaratkan pada kualitas pelayanan Dealer Prabu Motorindo kepada seluruh pelanggannya karena kepuasan dan loyalitas pelanggan sangat berperan penting pada kualitas pelayanan perusahaan. Untuk mengetahui seberapa puas yang dirasakan pelanggannya, Dealer Prabu Motorindo selama ini telah memprioritaskan kualitas pelayanan perusahaan bertujuan untuk mengetahui apakah sudah sesuai dengan harapan pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Dealer Prabu Motorindo. Pada penelitian ini data yang diambil sebanyak 110 responden dan menyebarkan secara acak. Data yang dikumpulkan kemudian diolah menggunakan hitungan manual dan aplikasi spss Kepuasan Pelanggan untuk Setiap Dimensi, didapatkan bahwa pelanggan puas dengan penampilan karyawan yang selalu rapi dan bersih, selalu ramah melayani konsumen, Ruang tunggu yang nyaman dan memiliki fasilitas seperti TV, Kipas, free wifi dan penataan ekterior dan interior ruangan yang baik yang merupakan Dimensi Tangible (Nyata) dengan skor 1923 dan yang terendah ialah Petugas Prabu Motorindo selalu memperhatikan dan mendengarkan keluhan pelanggan merupakan Dimensi Emphaty dengan skor 467.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, *Service Quality*, Konsumen, Dealer Prabu Motorindo, *tangible*, *reliability*, *responsivess*, *assurance* dan *emphaty*, Spss

Abstract

Service quality and customer satisfaction are very important things in the business world. Therefore, this study has a purpose, namely to analyze the effect of service quality dimensions which include responsiveness, tangible, reliability, assurance, and empathy on customer satisfaction. This research compares the service quality of Prabu Motorindo Dealers to all its customers because customer satisfaction and loyalty plays an important role in the company's service quality. To find out how satisfied their customers are, Dealer Prabu Motorindo has prioritized the company's service quality in order to find out whether it is in accordance with the expectations of its customers. This study aims to determine the level of customer satisfaction with the services of Prabu Motorindo Dealers. In this study, the data taken were 110 respondents and randomly distributed. The data collected is then processed using manual calculations and the SPSS application. Customer Satisfaction for Each Dimension, it is found that customers are satisfied with the appearance of employees who are always neat and clean, always friendly to serve consumers, a comfortable waiting room and have facilities such as TV, fan, free wifi and A good exterior and interior arrangement of the room which is the Tangible Dimension (Real) with a score of 1923 and the lowest is Prabu Motorindo Officers who always pay attention and listen to customer complaints, which is the Empathy Dimension with a score of 467.

Keywords: *Customer Satisfaction, Service Quality, Consumers, Dealer Prabu Motorindo, tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy, Spss*

Universitas Bina
Dharma

