

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada AHASS Anton Motor Perak-Jombang)**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

EKO DWI NURCAHYO

9.313.470.15

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2019

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Pada AHASS Anton Motor Perak-Jombang)

EKO DWI NURCAHYO

9.313.470.15

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. Andriani, SE., MM

NIP.19730113 200312 2 001

Pembimbing II



Dr. H. Abdullah Taufik, SH., MH

NIP. 19670622 200604 1 009

NOTA DINAS

Kediri, 22 Agustus 2019

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Falkutas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07- Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : EKO DWI NURCAHYO
NIM : 931347015
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada AHASS Anton Motor Perak-Jombang)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Pembimbing I



Dr. Andriani, SE., MM
NIP.19730113 200312 2 001

Pembimbing II



Dr. H. Abdullah Taufik, SH., MH
NIP. 19670622 200604 1 009

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 02 September 2019

Nomor :
Lamp. : 4 (Empat) Berkas
Hal. : BimbinganSkripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No.7 Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bersama kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : EKO DWI NURCAHYO
NIM : 931347015
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada AHASS Anton
Motor Perak-Jombang)

Setelah di perbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang diberikan dalam sidang munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 28 Agustus 2019, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Dr. Andriani, SE., MM
NIP.19730113 2003122001

Pembimbing II



Dr. H. Abdullah Taufik, SH., MH
NIP. 196706222006041009

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Pada AHASS Anton Motor Perak-Jombang)

EKO DWI NURCAHYO

9.313.470.15

Telah di Ujikan di depan Sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada tanggal 28 Agustus 2019

Tim Penguji,

1. Penguji utama

Rofik Efendi, S.Kom, MM
NIP. 19690617 199803 1 002

2. Penguji I

Dr.Andriani, SE., MM
NIP. 19730113 200312 2 001

3. Penguji II

Dr. H. Abdullah Taufik, SH., MH
NIP. 19670622 200604 1 009



Kediri, 28 Agustus 2019
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Mushlih, M.HI.
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

“ Kesuksesan seseorang tidak dihitung dari besar kekayaannya, berapa besar modal usahanya, berapa banyak relasinya, lulusan mana, gelarnya apa, anak siapa, berasal dari kalangan atas yang mana. Tapi kesuksesan tersebut diukur dari berapa besar semangatnya , berapa besar tanggung jawabnya, kreativitas dan ide yang seperti apa, cara yang digunakan, kesabaran, kepandaian, dan keahlian apa yang dimilikinya”

(Agus Satyawan)

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Rasa Syukur terbesar tetap terhaturkan kehadiran Allah SWT, Sholawat serta salam terhaturkan kepada junjungan kita habibina Nabi Muhammad SAW.
2. Dengan bangga kupersembahkan untuk Kedua Orang tuaku, Bapak Bukari dan Ibu Binti Choiruroh, yang selalu membimbing dan mendo'akan dengan penuh ketulusan dan kesabaran yang tak mengenal lelah demi kebaikan putra- putrinya di masa depan.
3. Teruntuk Dosen Pembimbing Ibu Dr. Andriani, SE, MM dan Bapak Dr. H. Abdullah Taufik, SH., MH yang dengan sabar dan tidak pernah lelah memberikan masukan yang sangat berarti dan mendukung demi terselesainya skripsi ini.
4. Teruntuk adik saya Ninik Aulia Putri yang selalu mendoakan dan memberi semangat hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Teruntuk sobat-sobat nongki (Alis, Niken, Riyadus, Azizah), yang telah memberikan dukungan luar biasa, mendoakan, menyemangati, dan menemani dalam penyelesaian skripsi ini. Juga untuk sahabat [LtG] (Andre, Prasetiawan, Robi, Pinky, Heru, Rizki) yang telah memberikan dukungan, mendoakan, menyemangati dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Teruntuk teman- teman Angkatan Prodi Ekonomi Syari'ah terutama sahabat tercinta di IAIN Kediri yang selalu menemani dalam proses

pengerjaan skripsi ini dari awal hingga akhir (Resti Erlita Sari, Lisna, Mita, Irmaini, Ufi, Ikke, Churil, Ganda), anggota kelas ES L dan masih banyak yang lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu). Serta teman-teman dari CSI (Calon Suami Idaman) yang selalu mendo'akan dan menemani dalam proses pengerjaan skripsi ini dari awal hingga akhir (Ibrahim, Nizar, Aan, Ato'illah dan juga Rizki).

ABSTRAK

EKO DWI NURCAHYO, Dosen Pembimbing Dr. ANDRIANI, SE, MM dan Dr. H. Abdullah Taufik, SH., MH. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada AHASS Anton Motor Perak-Jombang)”. Program Studi Ekonomi Syari’ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan adalah setiap kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak perlu berakibat pemilikan sesuatu. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada AHASS Anton Motor Perak-Jombang dan mengetahui kepuasan nasabah pada AHASS Anton Motor Perak-Jombang serta untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan AHASS Anton Motor Perak-Jombang.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh variable kualitas pelayanan (X) pada AHASS Anton Motor Perak-Jombang adalah nilai rata-rata (*Mean*) senilai 36,48 dengan standart deviasi sebesar 2,337. Kualitas pelayanan AHASS Anton Motor masuk dalam kategori tinggi. Sedangkan hasil yang diperoleh dari variable kepuasan nasabah (Y) dengan nilai rata-rata (*Mean*) senilai 37,65 dengan standart deviasi 2,740. Kepuasan pelanggan AHASS Anton Motor masuk dalam kategori tinggi. Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah kuat, karena *pearson correlation* sebesar 0,635 di antara interval 0,60–0,799. Uji T diketahui bahwa nilai $t_{hitung} = 7,571 > t_{tabel} = 1,988$. Maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel x (kualitas pelayanan) terhadap variabel y (kepuasan pelanggan). Analisis data menggunakan regresi sederhana diperoleh persamaan $Y = 10,511 + 0,744x$. Hal ini berarti bahwa adanya keberadaan variabel X (kualitas pelayanan) naik sebesar satu satuan maka variabel Y (kepuasan pelanggan) naik sebesar B yaitu 0.744. Koefisien determinasi diperoleh hasil bahwa besarnya *R Square* adalah 0,403 atau 40,3% terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan cukup berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan AHASS Anton Motor Perak-Jombang. Sedangkan sisanya 59,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan oleh variabel bebas, seperti faktor kualitas produk, emosional, harga dan kemudahan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji Syukur ke hadirat Allah SWT karena dengan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada AHASS Anton Motor Perak-Jombang)

Sholawat serta salam semoga senantiasa tetap tercurahkan kepada junjungan besar Rosulullah Muhammad SAW, yang telah mengantarkan kita dari jalan kegelapan menuju jalan yang terang benderang yakni agama Islam dan yafaatnya yang selalu kita harapkan dihari akhir nanti.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari adanya bimbingan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis sampaikan terima kasih yang tulus kepada semua pihak antara lain :

1. Bapak Dr.Nur Chamid, MM.,selaku rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. Imam Annas Mushlihin, M.HI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Dr. Andriani, SE. MM dan Bapak Dr. H. Abdullah Taufik, SH., MH., selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan bimbingan yang baik hingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen beserta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
5. Teman-teman Prodi Ekonomi Syari’ah IAIN Kediri yang telah membantu dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Teman-teman KKN Dsn. Semen Ds. Sugih Waras Kec. Ngluyu Kab. Nganjuk, Teman-teman magang di BTM Surya Melati Kediri Cabang Grogol dan teman-teman PPZ di Yatim Mandiri Kediri yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan moral maupun material kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.

Walaupun penulis telah berupaya dengan segala kemampuan yang ada. Namun, penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari para pembaca. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Kediri, 22 Agustus 2019

Penulis,

EKO DWI NURCAHYO

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	viiError! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Hipotesis Penelitian.....	10
E. Manfaat Penelitian	10
F. Telaah Pustaka	11

BAB II LANDASAN TEORI.....	15
A. Kualitas Pelayanan.....	15
1. Kualitas Pelayanan.....	15
2. Dimensi kualitas pelayanan.....	18
3. Model kualitas pelayanan.....	21
B. Kepuasan Pelanggan	23
1. Kepuasan Pelanggan	23
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	26
3. Atribut-Atribut Pembentuk Kepuasan Pelanggan	28
4. Teori Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan	30
C. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Lokasi penelitian	35
C. Definisi Operasional Variabel	36
D. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	38
E. Populasi dan Sampel	40
F. Analisis Data.....	42
G. Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN	51
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	51
1. Sejarah AHASS Anton Motor.	51

2. Visi Misi.	53
3. Struktur Organisasi AHASS Anton Motor.	53
4. Organisasi.	54
5. Jenis Pekerjaan.	57
B. Deskripsi Data.	59
1. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan(X) dan Kepuasan(Y)	60
2. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan(X) dan Kepuasan(Y).	62
C. Analisis Deskriptif	63
1. Data Hasil Penelitian.	64
2. Distribusi Frekuensi Variabel.	65
3. Uji Deskriptif.	67
D. Uji Asumsi Klasik	68
1. Uji Normalitas	68
2. Uji Heteroskedastisitas.	69
3. Uji Autokorelasi	71
E. Uji Korelasi.	72
F. Analisis Regresi sederhana	73
G. Uji Hipotesis (Uji T)	75
H. Uji Determinasi	76
BAB V PEMBAHASAN	78
A. Kualitas Pelayanan di AHASS Anton Motor.	78
B. Kepuasan Pelanggan di AHASS Anton Motor.	80

C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	82
BAB VI PENUTUP	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Sepeda Motor di Indonesia Tahun 2018	3
Tabel 1.2 Jasa Pelayanan Servis AHASS	5
Tabel 1.3 Jumlah Konsumen Servis	7
Tabel 1.4 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan	8
Tabel 1.5 Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	8
Tabel 3.1 Indikator kualitas pelayanan	36
Tabel 3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	37
Tabel 3.3 Kriteria Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	48
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan	60
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan	61
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan	62
Tabel 4.5 Deskripsi Hasil Penelitian.....	64
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	65
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan	66
Tabel 4.8 Deskripsi data Kualitas pelayanan dan Kepuasan Nasabah.....	67
Tabel 4.9 Kategorisasi Uji Deskriptif	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Data.....	68
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	70
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Autokorelasi.....	71
Tabel 4.13 Uji Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	72
Tabel 4.14 Kriteria Koefisiensi Korelasi	73

Tabel 4.15 Hasil Pengujian Regresi Sederhana.....	74
Tabel 4.16 Hasil Uji T.....	75
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi	76

DAFTAR GAMBAR

Tabel 4.11 Uji Heteroskedastisitas	70
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Kuesioner
Lampiran 2	Tabulasi Kuesioner Variabel Kualtas Pelayanan (X)
Lampiran 3	Tabulasi Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan(Y)
Lampiran 4	Tabel Distribusi Nilai r_{tabel}
Lampiran 5	Tabel Durbin-Watson (DW)
Lampiran 6	Tabel Distribusi t
Lampiran 7	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan
Lampiran 8	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan
Lampiran 9	Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan
Lampiran 10	Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan
Lampiran 11	Tabel Frekuensi
Lampiran 12	Uji Asumsi Klasisk
Lampiran 13	Uji Hipotesis
Lampiran 14	Daftar Riwayat Hidup