

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Kasus pada Ahass Putra Sentosa Mandiri Pare)**

**SKRIPSI**

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh :

**DESSY AYU SETYANINGRUM**

9313.113.17

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Kasus pada Ahass Putra Sentosa Mandiri Pare)**

**DESSY AYU SETYANINGRUM**

**NIM. 9313.113.17**

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



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

Pembimbing II



**Dijan Novia Saka, SE., MM.**  
**NIDN. 0714127001**

## NOTA DINAS

Nomor : Kediri, 06 Mei 2021  
Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada  
Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jalan Sunan Ampel 07 – Ngronggo  
Kediri

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : DESSY AYU SETYANINGRUM

NIM : 931311317

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Ahass Putra Sentosa Mandiri Pare)

Setelah diperbaiki meteri 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 segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

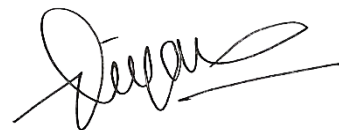
*Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.*

Pembimbing I



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

Pembimbing II



**Dijan Novia Saka, SE., MM.**  
**NIDN. 0714127001**

## NOTA PEMBIMBING

Nomor : Kediri, 09 Juli 2021  
Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada  
Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jalan Sunan Ampel 07 – Ngronggo  
Kediri

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : DESSY AYU SETYANINGRUM

NIM : 931311317

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Ahass Putra Sentosa Mandiri Pare)

Setelah diperbaiki meteri dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada 19 Juli 2021, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.


*Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.*

Pembimbing I



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

Pembimbing II



**Dijan Novia Saka, SE., MM.**  
NIDN. 0714127001

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Kasus pada Ahass Putra Sentosa Mandiri Pare)**

DESSY AYU SETYANINGRUM

9313.113.17

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)  
Kediri pada tanggal 19 Juli 2021

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

**Achmad Munif, SE., MM.**  
NIP. 19691025 200312 1 001



(.....)

2. Penguji I

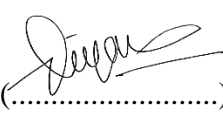
**Dr. Andriani, SE., MM.**  
NIP. 19730113 200312 2 001



(.....)

3. Penguji II

**Dijan Novia Saka, SE., MM.**  
NIDN. 0714127001



(.....)

Kediri, 19 Juli 2021  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI.**  
NIP. 19750101 199803 1 002

## MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ  
حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ  
عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ (١٥٩)

*“Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampun untuk mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal. (159)”*

QS. Ali ‘Imran: 159

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Bagaikan bunga yang ingin menebarkan keharuman dan kecantikan parasnya keseluruhan mata yang memandangnya, begitupula yang terbesit dalam hatiku. Skripsi ini hanyalah karya sederhana, namun bagiku sungguh berharga. Kutulis dengan segala ikhtiar, perjuangan, dan do'a kepada sang Ilahi Rabb yang kugantungkan sebagian kebahagiaan dan kupersembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Basoni dan Ibu Neneng Widyawati yang telah ikhlas untuk membesarkan dan mendidikku. Terima kasih atas segala kasih sayang, pengorbanan, dan do'amu yang selalu menyertai disetiap langkahku.
2. Dosen Pembimbing Ibu Dr. Andriani, SE., MM. dan Ibu Dijan Novia Saka, SE., MM. yang dengan sabar dan tidak pernah lelah memberikan masukan yang sangat berarti dan mendukung demi terselesaikannya skripsi ini.
3. Keluarga tercinta Pak Sukiran (alm), Mak Musrini, Mbak Pur, Mbak Uut, Mey, Torry, Barra yang selalu memberikan do'a dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepala bengkel, karyawan, dan pelanggan Ahass Putra Sentosa Mandiri Pare yang telah membantu memberikan informasi dan data sehingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Sahabat tercinta saya Ayuk, Mbak Iza, Patem, Sesa, Dedong, Umaysoh, Dina, Kelyn, Mbak Uun, dan teman-teman prodi Ekonomi Syariah yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan.
6. Teman saya Ahmad Arif Dawami yang selalu memberikan motivasi dan dukungan untuk tidak mudah menyerah dalam meraih suatu harapan.

## ABSTRAK

DESSY AYU SETYANINGRUM, Dosen Pembimbing : Dr. Andriani, SE., MM., dan Dijan Novia Saka, SE., MM. : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Ahass Putra Sentosa Mandiri Pare), Ekonomi Syariah, Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2021.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

Perkembangan perekonomian di Indonesia pada saat ini tidak hanya berpengaruh kuat pada sebuah industri manufaktur, tetapi hal ini juga di dorong oleh sebuah pertumbuhan di bidang sektor jasa. Pada usaha bidang sektor jasa saat ini mengalami pertumbuhan yang baik. Agar tidak kalah saing antara perusahaan jasa diharuskan bisa memberikan sebuah kepuasan untuk pelanggannya, seperti contoh dengan menawarkan produk yang memiliki kualitas baik, memberikan pelayanan yang baik serta mengerjakan dengan waktu relatif lebih cepat dibandingkan dengan para pesaing lainnya. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan jasa.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pelanggan Ahass Putra Sentosa Mandiri Pare yang sudah menggunakan layanan jasa lebih dari satu kali pada tahun 2020 sebanyak 5.295 pelanggan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*, dan berdasarkan tabel *issac* dan *michael* diperoleh sampel sebanyak 326 pelanggan Ahass Putra Sentosa Mandiri Pare. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) kualitas pelayanan Ahass Putra Sentosa Mandiri Pare termasuk dalam kategori baik dengan hasil 72,1%. (2) kepuasan pelanggan Ahass Putra Sentosa Mandiri Pare termasuk dalam kategori puas dengan hasil 84%. (3) Dari uji korelasi nilai *Pearson Correlation* sebesar 0,788 yang terletak antara 0,61 – 0,80 yang berarti memiliki hubungan yang kuat. Analisis regresi linier sederhana menghasilkan persamaan  $Y = 11,105 + 0,652$  yang menunjukkan ada pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan pelanggan (Y). Dari hasil uji T dapat diketahui  $t_{hitung} = 23,071 \geq t_{tabel} = 1,967$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan Ahass Putra Sentosa Mandiri Pare. Dari hasil analisis diperoleh hasil koefisien determinan ( $R^2$ ) menunjukkan nilai 0,622, artinya variabel kualitas pelayanan (X) mampu mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 62,2% sedangkan sisanya 37,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, yaitu kualitas produk, harga, emosional, dan biaya. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu  $H_a$  diterima, artinya ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Ahass Putra Sentosa Mandiri Pare.



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Ahasa Putra Sentosa Mandiri Pare)”.

Sholawat serta salam semoga tetap dilimpahkan kepada junjungan umat Islam Nabi Muhammad SAW serta seluruh keluarga, sahabat serta pengikutnya sampai akhir zaman.

Penulis menyampaikan terima kasih sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan teruntuk kepada yang terhormat :

1. Bapak Drs. Nur Chamid, MM., selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. Imam Annas Mushlihah, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Dr. Andriani, SE., MM. dan Ibu Dijan Novia Saka, SE., MM., selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan tidak pernah lelah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi yang berarti dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan staf IAIN Kediri khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas bimbingan dan pelayanan ilmiannya.
5. Bapak Priyo Kincoko, ST., selaku kepala bengkel Ahasa Putra Sentosa Mandiri Pare yang telah memberikan izin peneliti untuk mengadakan penelitian di Ahasa tersebut.

6. Bapak, Ibu, dan Adikku yang selalu mendorong dan memberikan barokah do'a untuk kelancaran skripsi ini.
7. Sahabat–sahabatku dan teman–teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri serta pihak–pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang membantu dan mendo'akan akan penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Aamiin.

Kediri, 27 April 2021  
Penulis

Dessy Ayu Setyaningrum  
NIM. 9313.113.17

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
NOTA DINAS .....	iii
NOTA PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kegunaan Penelitian .....	10
E. Hipotesis Penelitian .....	11
F. Telaah Pustaka .....	12
BAB II LANDASAN TEORI .....	15
A. Kualitas Pelayanan .....	15
B. Kepuasan Pelanggan .....	19
C. Hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	25
A. Rancangan Penelitian .....	25
B. Definisi Operasional Variabel .....	25
C. Lokasi Penelitian .....	27

D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	27
E. Sumber Data .....	29
F. Metode Pengumpulan Data .....	30
G. Instrumen Penelitian .....	31
H. Analisis Data .....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN .....	38
A. Gambaran Umum Penelitian .....	38
B. Deskripsi Responden .....	41
C. Deskripsi Data .....	43
D. Analisis Data .....	50
BAB V PEMBAHASAN .....	61
A. Kualitas Pelayanan di Ahass Putra Sentosa Mandiri Pare .....	61
B. Kepuasan Pelanggan di Ahass Putra Sentosa Mandiri Pare .....	66
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Ahass Putra Sentosa Mandiri Pare .....	70
BAB VI PENUTUP .....	73
A. Kesimpulan .....	73
B. Saran .....	74
DAFTAR PUSTAKA .....	76
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perbedaan antara Ahas PSM, Ahas Galaxy, dan Ahas MPM .....	4
Tabel 1.2	Jumlah Pelanggan Ahas Putra Sentosa Mandiri Tahun 2016 sampai 2020 .....	7
Tabel 1.3	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Ahas Putra Sentosa Mandiri .....	8
Tabel 1.4	Tingkat Kepuasan Pelanggan Ahas Putra Sentosa Mandiri .....	9
Tabel 3.1	Indikator Variabel X (Kualitas Pelayanan) .....	26
Tabel 3.2	Indikator Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	27
Tabel 3.3	Tabel <i>Isaac</i> dan <i>Michael</i> untuk Menentukan Jumlah Sampel .....	28
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	42
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan .....	42
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....	44
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	45
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) Sebelum Uji Coba .....	46
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) Setelah Uji Coba .....	46
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) Sebelum Uji Coba .....	47
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) Setelah Uji Coba .....	47
Tabel 4.10	Deskripsi Data Hasil Penelitian .....	48
Tabel 4.11	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan ..	50
Tabel 4.12	Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....	51
Tabel 4.13	Kategorisasi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	51
Tabel 4.14	Hasil Uji Normalitas .....	53
Tabel 4.15	Hasil Uji Autokorelasi .....	55
Tabel 4.16	Hasil Uji Korelasi .....	57

Tabel 4.17	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana .....	57
Tabel 4.18	Hasil Uji T .....	59
Tabel 4.19	Hasil Uji Koefisien Determinan .....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	40
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	54

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Tabel Penentuan Jumlah Sampel *Isaac* dan *Michael* dari Populasi Tertentu dengan Taraf Kesalahan 1%, 5%, 10%
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 4 Hasil Uji SPSS.21
- Lampiran 5 Tabel Hitung
- Lampiran 6 Surat Izin Riset/Penelitian dari IAIN Kediri
- Lampiran 7 Surat Keterangan Penelitian dari Ahass Putra Sentosa Mandiri Pare
- Lampiran 8 Daftar Konsultasi Skripsi
- Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup