

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

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.<sup>1</sup> Dunia otomotif pada saat ini mengalami persaingan yang sangat kuat salah satunya yaitu kendaraan sepeda motor hal ini dikarenakan sepeda motor adalah salah satu alat transportasi darat yang sering digunakan dan juga banyak dimiliki oleh masyarakat. Banyak kita jumpai saat ini di satu rumah memiliki lebih dari satu sepeda motor. Menjadi yang terbaik tidaklah mudah, sebagai perusahaan jasa harus bisa menyediakan kualitas yang lebih baik serta ada faktor lainnya seperti contoh perubahan sikap pelanggan.

Tujuan utama sebuah perusahaan yaitu agar bisa memperoleh keuntungan sebanyak–banyaknya, dan tujuan tersebut bisa tercapai apabila penjualan produk pada perusahaan tersebut terus meningkat atau bisa

---

<sup>1</sup> Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2001), 1.

dikatakan telah mencapai target perusahaan. Dalam hal ini, hal yang perlu diperhatikan yaitu produk, dikarenakan produk adalah poin utama yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan secara terus-menerus, pada perusahaan jasa, produknya yaitu sebuah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Sebuah produk yang berkualitas bisa dibuat dengan cara membangun sebuah pelayanan yang dapat membuat pelanggan merasa puas. Kualitas pelayanan yang bisa memuaskan pelanggan adalah sebuah keharusan perusahaan jasa agar bisa dapat terus beroperasi, berhubungan yang baik dengan para pelanggan dengan waktu yang panjang, serta bisa bersaing dengan perusahaan lainnya.<sup>2</sup>

Saat ini kepadatan aktivitas di jalan menjadikan kenyamanan sebagai hal penting dalam menggunakan kendaraan sepeda motor. Oleh karena itu agar kendaraan yang kita pakai selalu dalam kondisi baik maka diperlukan perawatan yang baik pula. Maka Ahass menjadi tempat yang dituju untuk menjaga agar sepeda motor tetap dalam kondisi baik. Ahass Putra Sentosa Mandiri adalah sebuah perusahaan resmi yang bergerak dibidang otomotif menyediakan layanan jasa yang memberikan sebuah jasa perbaikan dan juga perawatan, penjualan suku cadang dan asesoris untuk kendaraan merk honda.

Bagi sebuah perusahaan jasa yang menyediakan layanan jasa untuk menjaga sebuah kualitas pelayanan itu merupakan hal yang penting. Menurut Fandy Tjiptono kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan yang dirasakan pelanggan antara kesesuaian harapan dan kenyataan dari sebuah

---

<sup>2</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 1997), 19.

pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan ini bisa diketahui dengan cara membandingkan antara pemikiran pelanggan atas sebuah layanan jasa yang sudah mereka dapatkan dengan sebuah pelayanan yang sudah mereka harapkan.<sup>3</sup> Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik maka perusahaan jasa diharapkan mampu memberikan layanan jasa yang dapat diterima serta dirasakan oleh masyarakat, sehingga sama dengan yang mereka harapkan atau melebihi apa yang mereka harapkan. Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik yaitu dapat diwujudkan melalui hal-hal seperti memilih karyawan yang profesional, tersedia fasilitas serta peralatan yang nyaman, adanya berbagai macam produk jasa yang diinginkan oleh pelanggan, bertanggung jawab pada masing-masing pelanggan dari proses awal hingga selesai pengerjaan, bisa melayani dengan cara yang cepat dan tepat, kemampuan berkomunikasi secara jelas, dan bisa memberikan kepercayaan kepada pelanggan.<sup>4</sup>

Kabupaten Kediri memiliki beberapa kecamatan salah satunya adalah kecamatan Pare, saat ini Pare merupakan kecamatan yang cukup berkembang untuk dibuat tempat usaha karena memiliki peluang bisnis yang tinggi salah satunya usaha layanan jasa seperti contoh Ahass. Pare memiliki cukup banyak Ahass dan peneliti mengambil tiga Ahass untuk dijadikan perbandingan diantaranya Ahass PSM, Ahass Galaxy, dan Ahass MPM dengan alasan memiliki lokasi yang berdekatan dan hanya ketiga Ahass tersebut di Pare yang lokasinya menjadi satu dengan dealer. Berdasarkan observasi peneliti diperoleh perbedaan dari tiga Ahass, sebagai berikut :

---

<sup>3</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, 140.

<sup>4</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 9.

**Tabel 1.1**  
**Perbedaan antara Ahass**  
**PSM, Galaxy, dan MPM**

<b>No.</b>	<b>Perbedaan</b>	<b>Ahass PSM</b>	<b>Ahass Galaxy</b>	<b>Ahass MPM</b>
1.	Jam Kerja	Buka setiap hari pukul 07.30 – 16.30 WIB	Buka setiap hari pukul 07.00 – 16.00 WIB, kecuali hari minggu pukul 07.00 – 13.00 WIB	Buka setiap hari pukul 08.00 – 16.00 WIB
2.	Karyawan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Service Advisor (1 orang)</li> <li>b. Kasir (2 orang)</li> <li>c. Part Warehouse (1 orang)</li> <li>d. Admin CRM (1 orang)</li> <li>e. Mekanik (6 orang)</li> <li>f. Final Cek (1 orang)</li> <li>g. Petugas Cuci Motor (1 orang)</li> <li>h. Petugas Kebersihan (2 orang)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Service Advisor (1 orang)</li> <li>b. Kasir (2 orang)</li> <li>c. Part Warehouse (1 orang)</li> <li>d. Admin CRM (1 orang)</li> <li>e. Mekanik (5 orang)</li> <li>f. Petugas Kebersihan (1 orang)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Service Advisor (1 orang)</li> <li>b. Kasir (1 orang)</li> <li>c. Part Warehouse (1 orang)</li> <li>d. Admin CRM (1 orang)</li> <li>e. Mekanik (5 orang)</li> <li>f. Final Cek (1 orang)</li> <li>g. Petugas Cuci Motor (1 orang)</li> </ul>
3.	Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tempat Parkir luas berada di dalam Ahass</li> <li>b. Ruang Tunggu yang nyaman dilengkapi alat untuk belajar sepeda motor, sofa, kipas angin, koran, majalah dinding, charger HP, TV, dan wifi</li> <li>c. Mushola dilengkapi dengan banyak mukena dan sarung</li> <li>d. Ruang Merokok yang nyaman karena bisa melihat TV dan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tempat Parkir kurang luas berada di luar Ahass</li> <li>b. Ruang Tunggu yang kurang nyaman untuk menonton TV karena letak antara sofa dan TV berlawanan arah, dilengkapi dengan koran, majalah dinding, dan wifi</li> <li>c. Mushola dilengkapi dengan satu mukena dan satu sarung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tempat Parkir luas berada di luar Ahass</li> <li>b. Ruang Tunggu yang kurang nyaman karena menggunakan kursi tunggu dari besi, dilengkapi dengan kipas angin, koran, majalah dinding, TV, dan wifi</li> <li>c. Mushola dilengkapi dengan dua mukena dan satu sarung</li> <li>d. Toilet yang kurang bersih</li> </ul>

		menikmati wifi karena terhubung dengan ruang tunggu yang diberi pembatas kaca e. Toilet yang bersih	d. Toilet yang bersih	
4.	Layanan	a. Booking Servis via Online b. Servis kunjungan c. Home servis dengan radius 15 km jika terdapat 3 unit sepeda motor yang akan di servis d. Servis antar jemput dengan radius 3 km	a. Booking Servis via Online b. Servis kunjungan	a. Booking Servis via Online b. Servis kunjungan c. Home servis

Sumber : Hasil Observasi, 2020.

Berdasarkan tabel perbandingan di atas dapat diketahui bahwa Ahass PSM memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan Ahass Galaxy dan Ahass MPM. Dari segi jam kerja Ahass PSM menyediakan waktu yang lebih lama yaitu pukul 07.30 sampai 16.30 WIB. Untuk karyawan yang melayani kebutuhan pelanggan Ahass PSM menyediakan lebih banyak karyawan maka proses pengerjaannya memakan waktu relatif lebih cepat. Dari segi fasilitas terdapat tempat parkir luas berada di dalam Ahass, ruang tunggu yang nyaman serta dilengkapi alat untuk belajar sepeda motor dan charger HP, mushola yang dilengkapi dengan banyak mukena dan sarung, serta ruang merokok yang nyaman karena bisa melihat TV dan menikmati wifi karena terhubung dengan ruang tunggu yang diberi pembatas kaca. Layanan yang diberikan Ahass PSM untuk pelanggan lebih banyak yaitu menyediakan servis antar

jemput dengan radius 3 km. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Ahass PSM.

Perusahaan jasa seperti Ahass PSM menjaga sebuah kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting dikarenakan hal tersebut akan memiliki dampak langsung pada kepuasan seorang pelanggan, maka dari itu Ahass PSM mempertimbangan dengan baik terkait kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya seperti pelayanan para karyawan yang ramah ketika berkomunikasi dengan pelanggan, ketika menyambut pelanggan yang datang, selain itu juga para karyawan Ahass PSM menjelaskan dengan detail tentang kondisi kendaraan para pelanggannya dan merekapun jika dimintai konsultasi tentang kendaraan pelanggan bersedia serta menanggapi dengan baik. Untuk kelebihan yang ada di Ahass PSM yaitu jika pelanggan telah menggunakan jasa servis sebanyak 4 kali pihak Ahass PSM memberikan gratis oli untuk pelanggan tersebut dengan cara menunjukkan bukti transaksi kepada kasir. Untuk pelanggan yang memiliki lebih dari satu sepeda motor dan semua kendaraannya memakai layanan jasa dari Ahass PSM pelanggan tersebut akan mendapat kartu member adapun keuntungan dari kartu member tersebut yaitu mendapatkan potongan jasa servis sebesar Rp.20.000. Selain pelanggan yang memiliki kartu member potongan jasa servis juga bisa didapatkan ketika melakukan servis di hari jumat, dan juga ada banyak potongan jasa di hari tertentu. Untuk sepeda motor yang masih dalam proses garansi jika ada kerusakan *sparepart* maka pihak Ahass PSM melayani *claim* dengan mudah dan cepat.

Adanya para pesaing disekitarnya tidak menyurutkan niat Ahass Putra Sentosa Mandiri untuk bisa tetap maju, bahkan bisa bersaing dan berkembang pesat hingga saat ini. Dilihat dari jumlah pelanggan yang sudah menggunakan layanan jasa Ahass Putra Sentosa Mandiri lebih dari satu kali pada tahun 2016 sampai 2020 :

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Pelanggan Ahass Putra Sentosa Mandiri**  
**Tahun 2016 sampai 2020**

<b>No.</b>	<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Pelanggan</b>
1.	2016	3.990
2.	2017	5.284
3.	2018	5.577
4.	2019	5.620
5.	2020	5.295

Sumber : Ahass Putra Sentosa Mandiri, 2020.

Dari tabel jumlah pelanggan di atas menunjukkan bahwa jumlah pelanggan Ahass Putra Sentosa Mandiri dari tahun ke tahun mengalami kenaikan kecuali pada tahun 2020 mengalami penurunan. Penurunan ini juga disebabkan karena pandemi covid-19 dimana memang terjadi perubahan konsumsi di masyarakat. Meskipun seluruh Ahass mempunyai standart yang sama dan selalu ingin berkembang demi memenuhi keinginan pelanggan, Ahass Putra Sentosa Mandiri merupakan Ahass yang mempunyai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dilihat dari tabel jumlah pelanggan pada tahun 2020 walaupun terjadi pandemi covid-19 tetapi tidak terjadi penurunan yang sangat drastis.

Supaya pelanggan tetap memilih perusahaan jasa tersebut, maka perusahaan jasa harus memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Menurut Philip Kotler, kepuasan pelanggan merupakan sebuah rasa senang ataupun

rasa kecewa seorang pelanggan bisa timbul sesudah mereka membandingkan antara pemikiran terhadap hasil kerja dari sebuah produk dengan harapan yang telah mereka buat.<sup>5</sup> Apabila kepuasan pelanggan sama dengan yang pelanggan harapkan, sehingga bisa mewujudkan manfaat seperti hubungan antara pelanggan dengan perusahaan jasa menjadi lebih baik sehingga pelanggan memiliki keinginan untuk memakai jasa perusahaan itu kembali serta akan merekomendasikan kepada orang lain.<sup>6</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti mengambil 45 responden yang merupakan pelanggan yang sudah menggunakan layanan jasa Ahass Putra Sentosa Mandiri lebih dari satu kali dan mengelompokkan sesuai dengan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam memakai layanan jasa Ahass Putra Sentosa Mandiri. Faktor yang mempengaruhi tersebut meliputi kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, dan harga dalam menggunakan layanan jasa Ahass Putra Sentosa Mandiri, serta biaya dalam menjangkau tempat Ahass Putra Sentosa Mandiri tersebut. Berikut adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam memakai layanan jasa Ahass Putra Sentosa Mandiri:

**Tabel 1.3**  
**Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**  
**Ahass Putra Sentosa Mandiri**

No.	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	Jumlah
1.	Kualitas Produk	3
2.	Kualitas Pelayanan	27
3.	Emosional	5
4.	Harga	8
5.	Biaya	2
<b>Total</b>		<b>45</b>

Sumber : Ahass Putra Sentosa Mandiri, 2020 (data diolah)

<sup>5</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhalindo, 2002), 42.

<sup>6</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip dan Dinamika Pemasaran*, (Yogyakarta: J&J Learning, 2002), 105.



Hasil dari observasi tersebut terdapat 3 responden memilih kualitas produk, 27 responden memilih kualitas pelayanan, 5 responden memilih emosional, 8 responden memilih harga, serta 2 responden memilih biaya. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam memakai layanan jasa Ahass Putra Sentosa Mandiri adalah kualitas pelayanan. Selanjutnya peneliti juga melakukan observasi awal kepada 45 responden tersebut mengenai tingkat kepuasan pelanggan Ahass Putra Sentosa Mandiri, sebagai berikut :

**Tabel 1.4**  
**Tingkat Kepuasan Pelanggan**  
**Ahass Putra Sentosa Mandiri**

<b>Kategori</b>	<b>Total</b>	<b>Presentase</b>
Puas	32	71,1%
Cukup Puas	13	28,9%
Kurang Puas	–	–
<b>Total</b>	45	100%

Sumber : Ahass Putra Sentosa Mandiri, 2021 (data diolah)

Berdasarkan tabel 1.4 di atas, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan yang diterima responden dalam kategori puas yaitu sebanyak 32 responden atau 71,1%, sedangkan 13 responden atau 28,9% sisanya menyatakan cukup puas. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pelanggan Ahass Sentosa Mandiri dalam kategori puas. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada Ahass Putra Sentosa Mandiri Pare)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Ahass Putra Sentosa Mandiri Pare?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan di Ahass Putra Sentosa Mandiri Pare?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Ahass Putra Sentosa Mandiri Pare?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah, penelitian ini mempunyai tujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Ahass Putra Sentosa Mandiri Pare?
2. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan di Ahass Putra Sentosa Mandiri Pare?
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Ahass Putra Sentosa Mandiri Pare?

## **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian yang diharapkan dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan pemilik perusahaan jasa untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Ahass Putra

Sentosa Mandiri Pare serta untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang memakai layanan jasa di Ahass Putra Sentosa Mandiri Pare. Serta untuk dijadikan bahan perbandingan sebuah teori dan fakta di lapangan.

## 2. Kegunaan Praktis

### a. Bagi Ahass Putra Sentosa Mandiri Pare

Melalui penelitian ini diharapkan bisa dijadikan patokan untuk mengembangkan kualitas pelayanan yang tepat agar tercipta kepuasan pelanggan yang sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan.

### b. Bagi Masyarakat

Melalui penelitian ini masyarakat diharapkan dapat memilih perusahaan jasa yang memiliki kualitas pelayanan yang baik dan bisa mewujudkan keinginan akan keluhan sepeda motor yang mereka miliki.

## E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah prediksi sebuah kebenaran antara hubungan dua variabel atau lebih.<sup>7</sup> Adapun hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. H<sub>0</sub> : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Ahass Putra Sentosa Mandiri Pare.
2. H<sub>a</sub> : Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Ahass Putra Sentosa Mandiri Pare.

---

<sup>7</sup> Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1995), 58.

## F. Telaah Pustaka

Peneliti mencari beberapa skripsi lainnya yang bisa dijadikan untuk referensi dan bahan perbandingan. Berikut ini adalah penelitian yang ditemukan oleh peneliti, yaitu :

1. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (Studi pada PDAM Unit Sugio Kabupaten Lamongan)* oleh Annisa Susanti (2019), mahasiswa FEBI IAIN Kediri. Dengan hasil penelitian bahwa variabel independen yang diuji ini memiliki pengaruh kepuasan pelanggan melalui uji t, berdasarkan uji koefisien determinasi parsial, nilai R Square yaitu sebesar 0,269. Hal ini berarti 26,9% kepuasan pelanggan bisa dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan yang lainnya yaitu sebesar 73,1% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini seperti kualitas produk, emosional, harga, biaya, dan kemudahan.<sup>8</sup> Persamaan dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pada perusahaan jasa. Sedangkan perbedaan dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitian.
2. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Lempersari Semarang)* oleh Albertus Ferry Rostya Adi (2012), mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang. Dengan hasil penelitian kalau seluruh variabel independen

---

<sup>8</sup> Annisa Susanti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Air Minum (Studi pada PDAM Unit Sugiono Kabupaten Lamongan)*, (Kediri: Skripsi FEBI IAIN Kediri, 2019).

yang diuji mempengaruhi positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui uji F serta uji t, sedangkan angka Adjusted R Square sebesar 0,521 menunjukkan 52,1% variasi kepuasan pelanggan bisa dijelaskan oleh ketiga variabel independen tersebut, dimana sisanya 47,9% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini.<sup>9</sup> Persamaan dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pada perusahaan jasa. Sedangkan perbedaan dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitian.

3. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Wanita di Rameyza Tour dan Trevel Kediri* oleh Farida Ilmiah (2015), mahasiswa Fakultas Syariah IAIN Kediri. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, pada analisis regresi linier sederhana diperoleh besarnya variabel X sebesar 87% terhadap variabel Y, sisanya 13% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan oleh variabel bebas.<sup>10</sup> Persamaan dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pada perusahaan jasa. Sedangkan perbedaan dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitian.
4. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen PT. Kereta Api Indonesia*

---

<sup>9</sup> Albertus Ferry Rosyta Adi, *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Waroeng Spesial Sambel Cabang Lempersari Semarang)*, (Semarang: Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang, 2012).

<sup>10</sup> Farida Ilmiah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Wanita di Rameyza Tour dan Travel Kediri*, (Kediri: Skripsi Fakultas Syariah IAIN Kediri, 2015).

*Daerah Operasional VI Yogyakarta*) oleh Thomas Aquinas Wahyu Adi Putranto (2016), mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. Dengan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 14,934 dan F tabel sebesar 3,09 sehingga  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$  yang artinya kualitas pelayanan dan fasilitas mempengaruhi secara bersama-sama terhadap konsumen.<sup>11</sup> Persamaan dengan penelitian sebelumnya yaitu sama–sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pada perusahaan jasa. Sedangkan perbedaan dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitian.

5. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi GO JEK (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEBI UIN Sumatra Utara)* oleh Tri Ulfa Wardani (2017), mahasiswa FEBI UIN Sumatra Utara. Dengan hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan meliputi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* mempengaruhi secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari besarnya F hitung = 20,156 lebih besar dari F tabel = 2,33 dengan nilai signifikan 0,000.<sup>12</sup> Persamaan dengan penelitian sebelumnya yaitu sama–sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pada perusahaan jasa. Sedangkan perbedaan dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitian.

---

<sup>11</sup> Thomas Aquitas Wahyu Adi Putranto, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta)*, (Yogyakarta: Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma, 2016).

<sup>12</sup> Tri Ulfa Wardani, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Transportasi GO JEK (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEBI UIN Sumatra Utara)*, (Medan: Skripsi FEBI UIN Sumatra Utara, 2017).