

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Bengkel AHASS Arista Motor Kota Kediri)**

SKRIPSI

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



Oleh:

NOVIA EKARATNA SARI

9.313.268.15

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Bengkel Ahass Arista Motor Kota Kediri)

Novia Ekaratna Sari

9.313.268.15

Disetujui Oleh,

Pembimbing I



Dr. Andriani, S.E., M.M.
NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



Dr. Sulistiyowati, S.HI., M.El.
NIP. 19810930 200901 2 008

NOTA DINAS

Kediri, 27 Juni 2022

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 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 : NOVIA EKARATNA SARI
NIM : 9.313.268.15
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS BENGKEL
AHASS ARISTA MOTOR KOTA KEDIRI)

Setelah diperbaiki materi dan susunanya, 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 Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas ketersediaan Bapak kami ucapkan
terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Andriani, S.E., M.M.
NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



Dr. Sulistiyowati, S.HI., M.El.
NIP. 19810930 200901 2 008

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 07 Juni 2022

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 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 : NOVIA EKARATNA SARI
NIM : 9.313.268.15
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS BENGKEL
AHASS ARISTA MOTOR KOTA KEDIRI)

Setelah diperbaiki materi dan susunanya, 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 Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas ketersediaan Bapak kami ucapkan
terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Andriani, S.E., M.M.
NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



Dr. Sulistyowati, S.HI., M.El.
NIP. 19810930 200901 2 008

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Bengkel Ahass Arista Motor Kota Kediri)

NOVIA EKARATNA SARI
9.313.268.15

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada tanggal 13 Juli 2022

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Rofik Efendi, S.Kom., M.M.
NIP. 19690617 199803 1 002


(.....)

2. Penguji I
Dr. Andriani, S.E., M.M.
NIP. 19730113 200312 2 001


(.....)

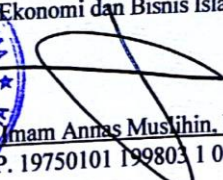
3. Penguji II
Dr. Sulistyowati, S.HI., M.HI.
NIP. 19810930 200901 2 008


(.....)

Kediri, 19 Juli 2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri




Imam Anas Muslih, M.HI.
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

KAMI SIAP ? DIMANA SIAP (Selalu Ingin Anda Puas)

--ASTRA HONDA MOTOR--

HALAMAN PERSEMBAHAN

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, Sujud syukur kepada Allah SWT, yang Maha Esa, Dzat yang Maha Agung dan Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Tuhan semesta raya.

Shalawat dan salam kepada Nabi Rasulullah SAW, yang telah mengenalkan Tuhan Yang Maha Esa sebagai kebenaran sejati pada jiwa-jiwa pecinta-Nya, untuk jiwa-jiwa suci yang senantiasa menghembuskan nafas-Nya, menuliskan keberkahan nama-Nya.

Dengan segenap rasa cinta dan kasih, ku persembahkan karya kecil ini untuk orang-orang terkasih.

1. Ayahanda tercinta Papa Hariyono, dan Mama tersayang Mama Kustiyah, yang senantiasa selalu mendoakan, mendukung dan selalu memberi semangat serta nasihat, menyayangi serta mengasihi dengan penuh rasa cinta.
2. Adik-adik tersayang Satria Diki Setiawan dan Tahera Kala Ramadhani yang selalu memberi semangat sehingga menambah warna gemerlap dalam hidupku serta Embah tersayang Samsiyah yang tidak berhenti terus mendoakan cucunya untuk terus berjuang dalam kelulusanya.
3. Tiada pantas kata selain terimakasih yang tak terhingga untuk Bapak/Ibu, Guru, Ustadz/Ustadzah, Dosen atas Ilmu yang telah engkau berikan, jasa-jasamu takkan pernah ku lupakan.
4. Untuk orang terdekat, tercinta, tersayang, dan sahabat-sahabat terbaikku yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang senantiasa banyak memberiku motivasi dan doa.

5. Teman-teman seperjuangan Program Studi Ekonomi Syariah khususnya angkatan tahun 2015, terimakasih banyak ku ucapkan.
6. Dan terakhir kepada pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, sekaligus untuk almamaterku tercinta Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.

ABSTRAK

NOVIA EKARATNA SARI, Dosen Pembimbing Dr. Andriani, S.E., M.M. dan Dr. Sulistyowati, S.HI., M.HI. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Bengkel Ahass Arista Motor Kota Kediri)”. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syariah, IAIN Kediri 2022.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah mendapatkan hasil kinerja yang ditimbulkan suatu produk dan harapannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di bengkel Ahass Arista Motor Kota Kediri.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner atau angket. Sampel penelitian ini adalah pelanggan bengkel Ahass Arista Motor Kota Kediri yang sudah melakukan minimal 2 kali servis dengan jumlah 265 pelanggan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di bengkel Ahass Arista Motor Kota Kediri memiliki kategori tingkat yang tinggi dibuktikan dengan persentase 55% pada variabel X dan memiliki kategori tingkat yang sedang dibuktikan dengan persentase 68% pada variabel Y dari total 265 responden. Terdapat hubungan yang sangat kuat antara kedua variabel dengan dibuktikan berdasarkan nilai korelasi 0,416. Dan besaran pengaruhnya yaitu 92,9% mempengaruhi dan 7,1% dipengaruhi oleh faktor lain.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang selalu melimpahkan rahmat, taufiq, serta hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Bengkel Ahass Arista Motor Kota Kediri)” dapat terselesaikan dengan baik.

Shalawat serta salam semoga senantiasa tersenandungkan diantara doa-doa para hambanya, semoga Allah melimpahkan kepada beliau Nabi Muhammad SAW sebagai *rahmatan lil alamin* yang telah membawa petunjuk kebenaran kepada seluruh umat yaitu *Ad-Dinul Islam*.

Seiring dengan terselesaikannya penyusunan skripsi ini, tak lupa penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan tanpa batas kepada semua pihak yang telah membantu memberikan arahan, bimbingan dan petunjuk serta motivasi dalam proses penyusunannya, yakni ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag., selaku Rektor IAIN Kediri yang telah memberikan izin penulis untuk menimba ilmu di kampus IAIN Kediri serta seluruh jajarannya yang senantiasa mencurahkan dengan penuh keikhlasan dalam rangka pengembangan mutu dan kualitas IAIN Kediri.

2. Bapak Roby selaku pemilik bengkel Ahass Arista Motor Kota Kediri yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian di bengkel yang dipimpin.
3. Ibu Nuril Hidayati, S.FIL, M.Hum., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kediri.
4. Ibu Dr. Andriani, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan semangat dengan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dan Ibu Dr. Sulistiyowati, S.HI., M.EI., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Tenaga Dosen, Pegawai Staff Akademik dan Tata Usaha khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas segala bantuan dan bimbingan selama ini.
6. Terkhusus kepada kedua orang tua tercinta (Bapak Hariyono dan Ibu Kustiyah) yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik dan mengiringi setiap langkah penulis dengan doa yang tulus, kesabarannya serta tak henti-hentinya memberikan dukungan baik secara moral maupun materilnya.
7. Teman-teman seperjuangan Program Studi Ekonomi Syariah angkatan 2015.
8. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah akan selalu melimpahkan rahmat dan balasan yang tiada tara kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini. Penulis hanya bisa mendoakan semoga amal ibadahnya diterima disisi oleh Allah SWT sebagai amal yang mulia.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu segala saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya, sehingga dapat membuka cakrawala berpikir serta memberikan setitik khazanah pengetahuan untuk terus memajukan dunia pendidikan. Semoga Allah SWT senantiasa mendengarkan dan mengabulkan permohonan kita semua, *Amin ya rabbal 'alamin*.

Kediri, 20 Juni 2022

Penulis,

Novia Ekaratna Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
NOTA DINAS	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Hipotesis Penelitian	11
E. Kegunaan Penelitian	12
F. Telaah Pustaka	12
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	17
A. Kualitas Pelayanan.....	17
1. Bukti Fisik	17
2. Keandalan.....	18
3. Daya Tanggap	18

4. Jaminan.....	18
5. Empati	19
B. Kepuasan Pelanggan	20
C. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	21
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	23
A. Jenis Penelitian.....	23
B. Lokasi Penelitian.....	23
C. Definisi Operasional Variabel.....	23
1. Variabel Bebas	23
2. Variabel Terikat.....	24
D. Instrumen Penelitian	24
E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	26
1. Jenis Data	26
2. Teknik Pengumpulan Data	27
F. Populasi dan Sampel	28
1. Populasi.....	28
2. Sampel.....	30
G. Validitas dan Realibilitas Instrumen.....	31
H. Analisis Data.....	31
1. Statistik Deskriptif	32
2. Uji Asumsi Klasik.....	32
3. Uji Hipotesis	33
BAB 4 HASIL PENELITIAN	35
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	35
1. Sejarah Berdirinya Ahas Arista Motor	35

2. Visi dan Misi Ahas Arista Motor.....	36
3. Struktur Organisasi Ahas Arista Motor	36
4. Organisasi Ahas Arista Motor	37
5. Jenis Pekerjaan Ahas Arista Motor.....	38
B. Deskripsi Data.....	40
1. Uji Validitas dan Realibilitas	41
C. Analisis Deskriptif	46
D. Uji Asumsi Klasik.....	52
1. Uji Normalitas	52
2. Uji Heteroskedastisitas	53
3. Uji Autokorelasi	54
E. Analisis Korelasi.....	55
F. Analisis Regresi	57
G. Pengujian Hipotesis (Uji-T).....	59
H. Koefisien Determinasi	60
BAB 5 PEMBAHASAN	61
A. Kualitas Pelayanan di Ahas Arista Motor Kediri.....	61
1. Bukti Fisik.....	62
2. Keandalan	62
3. Daya Tanggap	63
4. Jaminan	63
5. Empati.....	64
B. Kepuasan Pelanggan di Ahas Arista Motor Kediri	66
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Ahas Arista Motor Kediri.....	67

BAB 6 PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	74
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Bengkel Motor Honda Resmi di Kota Kediri	4
Tabel 1.2 Jasa Pelayanan Servis Ahass.....	6
Tabel 1.3 Data Pelanggan Bengkel Ahass Arista Motor.....	7
Tabel 1.4 Hasil Survey Kepuasan Pelanggan	8
Tabel 1.5 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan	9
Tabel 3.1 Kategorisasi Angket	24
Tabel 3.2 Indikator Variabel X	25
Tabel 3.3 Indkator Variabel Y	26
Tabel 3.4Jumlah Pelanggan Minimal 2 Kali Servis Ahass Arista Motor	29
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.2 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan Sebelum Item Dihapus	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan Setelah Item Dihapus	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	45
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif	46
Tabel 4.7 Kategori Tingkat Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4.8 Distribusi Tingkat Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 4.9 Kategori Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	50
Tabel 4.10 Ditribusi Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi	55
Tabel 4.13 Kriteria Koefisien Korelasi Nilai r.....	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Korelasi Variabel.....	56
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	57
Tabel 4.16 Besaran Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	58

Tabel 4.17 Hasil Uji T.....	59
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	36
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas dengan Scatterplots	53