

## DAFTAR ISI

|                                                                                      |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BENGKEL KM MOTOR .....</b> | <b>i</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI.....</b>                                         | <b>iii</b> |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                                 | <b>vi</b>  |
| <b>PRAKATA.....</b>                                                                  | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                               | <b>ix</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                            | <b>xii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                                                           | <b>xv</b>  |
| <b>BAB 1PENDAHULUAN .....</b>                                                        | <b>1</b>   |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                             | 1          |
| 1.2 Rumusan Masalah Dan Identifikasi Masalah .....                                   | 5          |
| 1.2.1 Identifikasi Masalah .....                                                     | 5          |
| 1.2.2 Rumusan Masalah .....                                                          | 6          |
| 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....                                               | 6          |
| 1.3.1 Maksud Penelitian .....                                                        | 6          |
| 1.3.2 Tujuan Penlitian .....                                                         | 6          |
| 1.4 Kegunaan Penelitian dan Akademis .....                                           | 6          |
| 1.4.1 Kegunaan Praktis .....                                                         | 6          |
| 1.4.2 Kegunaan Akademis.....                                                         | 6          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                                                 | <b>7</b>   |
| 2.1 Landasan Teori .....                                                             | 7          |
| 2.1.1 Konsep Pemasaran .....                                                         | 7          |
| 2.1.2 Fungsi Pemasaran .....                                                         | 8          |
| 2.2 Jasa .....                                                                       | 9          |
| 2.2.1 Pengertian Jasa .....                                                          | 9          |
| 2.2.2 Karakteristik Jasa .....                                                       | 10         |
| 2.2.3 Klasifikasi Jasa.....                                                          | 10         |
| 2.3 Kualitas Pelayanan .....                                                         | 12         |
| 2.3.1 Konsep Kualitas Pelyanan.....                                                  | 12         |
| 2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....                                               | 13         |
| 2.3.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....                      | 13         |

|                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan .....                        | 14        |
| 2.4 Kepuasan Konsumen .....                                     | 16        |
| 2.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....                         | 16        |
| 2.4.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....  | 16        |
| 2.4.3 Manfaat Kepuasan Konsumen .....                           | 17        |
| 2.4.4 Dimensi Kepuasan Konsumen. ....                           | 19        |
| 2.4.5 Indikator Kepuasan Konsumen. ....                         | 20        |
| 2.4.6 Pengukuran Kualitas Konsumen .....                        | 21        |
| 2.5 Penelitian Terdahulu .....                                  | 22        |
| 2.5.1 Kerangka Penelitian .....                                 | 26        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                          | <b>28</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian .....                                      | 28        |
| 3.2 Objek penelitian, Unit analisis dan Lokasi penelitian ..... | 28        |
| 3.3 Jenis dan Sumber data Penelitian .....                      | 28        |
| 3.4 Oprasionalisasi Variabel .....                              | 28        |
| 3.5 Metode Penarikan Sampel.....                                | 32        |
| 3.6 Metode Pengumpulan Data .....                               | 33        |
| 3.7 Uji Instrumen.....                                          | 34        |
| 3.7.1 Uji Validitas dan uji Reliabilitas .....                  | 34        |
| 3.8 Metode Analisis .....                                       | 35        |
| 3.8.1 Analisis Deskriptif .....                                 | 35        |
| 1. Uji Asumsi Klasik .....                                      | 36        |
| 2. Analisis Koefisien Korelasi Spearman.....                    | 38        |
| 3. Uji Signifikansi Hubungan.....                               | 39        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>             | <b>40</b> |
| 4.1 Sejarah Umum Bengkel KM Motor .....                         | 40        |
| 4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan .....                            | 41        |
| 4.2 Uji Instrumen.....                                          | 41        |
| 4.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....                   | 41        |
| 4.2.2 Karakteristik Responden .....                             | 44        |
| 4.3 Analisis Data .....                                         | 46        |
| 4.3.1 Kualitas Pelayanan Bengkel KM Motor .....                 | 46        |
| 4.3.2 Kepuasan Konsumen Bengkel KM Motor .....                  | 68        |
| 4.4 Pembahasan .....                                            | 85        |

|                                                                                        |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.4.1 Kualitas pelayanan terhadap bengkel km motor .....                               | 85        |
| 4.4.2 Kepuasan Konsumen pada bengkel km motor.....                                     | 86        |
| 4.4.3 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen bengkel<br>KM Motor ..... | 86        |
| <b>BAB V KESIMPULAN.....</b>                                                           | <b>88</b> |
| 4.5 Simpulan.....                                                                      | 88        |
| 4.6 Saran.....                                                                         | 89        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                             | <b>90</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                   | <b>93</b> |

## DAFTAR TABEL

|            |                                                                                                                                                |    |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 1 | Penjualan Sepeda Motor di Asia Tenggara (2022-2023).....                                                                                       | 1  |
| Tabel 1. 2 | Produksi Sepeda Motor di Asia Tenggara (2022-2023).....                                                                                        | 1  |
| Tabel 1. 3 | Produsen Sepeda Motor di Negara Asia Tenggara (2023).....                                                                                      | 1  |
| Tabel 1. 4 | Data Jumlah konsumen bengkel km motor bulan Januari – Desember 2023....                                                                        | 3  |
| Tabel 1. 5 | Pesaing bengkel km motor .....                                                                                                                 | 4  |
| Tabel 1. 6 | Keluhan bengkel km motor tahun 2020,2021,2022,2023.....                                                                                        | 5  |
| Tabel 2. 1 | Penelitian terdahulu .....                                                                                                                     | 24 |
| Tabel 3. 1 | Oprasional Variabel .....                                                                                                                      | 20 |
| Tabel 3. 2 | Kunjungan konsumen bengkel km motor pada tahun 2023.....                                                                                       | 34 |
| Tabel 3. 3 | Skala likert.....                                                                                                                              | 35 |
| Tabel 3. 4 | Tingkat reliabilitas berdasarkan nilai alpha.....                                                                                              | 37 |
| Tabel 3. 5 | Tanggapan Responden .....                                                                                                                      | 38 |
| Tabel 3. 6 | Klasifikasi koefisien korelasi.....                                                                                                            | 40 |
| Tabel 4. 1 | Hasil Uji Validitas Variabel bengkel kualitas pelayanan (X).....                                                                               | 44 |
| Tabel 4. 2 | Hasil Uji Validitas variabel bengkel kepuasan konsumen (Y).....                                                                                | 44 |
| Tabel 4. 3 | Hasil Uji Reliabilitas Kualitas pelayanan (X) Dan kepuasan konsumen (Y)....                                                                    | 46 |
| Tabel 4. 4 | Mekanik bengkel km motor berpakaian rapi dan sopan.....                                                                                        | 49 |
| Tabel 4. 5 | Bengkel KM Motor memiliki peralatan dan teknologi terkini.....                                                                                 | 50 |
| Tabel 4. 6 | bengkel KM Motor menjaga ruang kerja yang bersih dan rapih.....                                                                                | 50 |
| Tabel 4. 7 | Letak bengkel KM Motor strategis dan mudah di cari.....                                                                                        | 51 |
| Tabel 4. 8 | bengkel km motor menyediakan tempat perbaikan cukup luas, ruang tunggu yang memadai.....                                                       | 52 |
| Tabel 4. 9 | Informasi yang diberikan oleh konsumen mengenai masalah kendaraan selalu diverifikasi dengan teliti.....                                       | 52 |
| Tabel 4.10 | mekanik memeriksa dan memastikan bahwa semua komponen yang diperbaiki berfungsi dengan baik sebelum menyerahkan kendaraan kepada konsumen..... | 53 |
| Tabel 4.11 | Mekanik selalu melakukan uji coba setelah perbaikan untuk memastikan bahwa masalah kendaraan telah teratasi dengan efektif.....                | 54 |
| Tabel 4.12 | Mekanik memahami fungsi semua suku cadang yang digunakan pada kendaraan roda dua.....                                                          | 54 |
| Tabel 4.13 | Mekanik mempertimbangkan semua faktor, seperti tingkat kerusakan dan ketersediaan suku cadang, saat memberikan estimasi waktu perbaikan.....   | 55 |
| Tabel 4.14 | Mekanik segera merespons dan mengidentifikasi masalah kendaraan konsumen dengan cepat setelah melakukan pemeriksaan awal.....                  | 57 |
| Tabel 4.15 | Mekanik mengajukan pertanyaan yang relevan untuk memahami dengan jelas keluhan yang diajukan oleh konsumen.....                                | 58 |
| Tabel 4.16 | Mekanik selalu memastikan bahwa permintaan spesifik konsumen dalam proses perbaikan dipenuhi sesuai dengan instruksi yang diberikan.....       | 58 |

|            |                                                                                                                                                         |    |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.17 | Mekanik selalu memastikan bahwa perbaikan yang dilakukan sesuai dengan diagnosis masalah yang telah diidentifikasi.....                                 | 59 |
| Tabel 4.18 | Mekanik selalu menjelaskan dengan jelas kepada konsumen tentang jenis perbaikan yang akan dilakukan.....                                                | 60 |
| Tabel 4.19 | Mekanik mengajukan pertanyaan yang relevan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang masalah kendaraan dari sudut pandang konsumen.....       | 61 |
| Tabel 4.20 | Mekanik mampu menyelesaikan perbaikan sepeda motor sesuai dengan standar industri dan spesifikasi .....                                                 | 62 |
| Tabel 4.21 | Bengkel memberikan jaminan bahwa semua perbaikan dilakukan sesuai dengan standar keselamatan yang ditetapkan .....                                      | 62 |
| Tabel 4.22 | Bengkel menyediakan layanan perbaikan ulang secara gratis jika kesalahan mekanik menyebabkan masalah tambahan pada sepeda motor .....                   | 63 |
| Tabel 4.23 | Karyawan atau mekanik diberikan panduan tentang cara menyampaikan informasi mengenai pengecualian dan syarat jaminan dengan jelas kepada konsumen.....  | 64 |
| Tabel 4.24 | Mekanik berkomunikasi dengan jelas dan ramah selama proses perbaikan memastikan konsumen merasa nyaman dan terinformasi .....                           | 65 |
| Tabel 4.25 | Bengkel Km motor menyediakan informasi yang jelas dan lengkap tentang layanan perbaikan kepada semua konsumen.....                                      | 66 |
| Tabel 4.26 | Mekanik selalu berusaha untuk memahami dan memenuhi keinginan konsumen terkait perbaikan sepeda motor.....                                              | 66 |
| Tabel 4.27 | Mekanik menanggapi kekhawatiran konsumen dengan empati dan memberikan perhatian penuh terhadap detail masalah yang dilaporkan ...                       | 67 |
| Tabel 4.28 | Mekanik menjelaskan dengan mudah dimengerti mengenai penyebab kerusakan dan bagaimana hal itu mempengaruhi kinerja kendaraan.....                       | 68 |
| Tabel 4.29 | Rekapitulasi Total Tanggapan responden variabel kualitas pelayanan .....                                                                                | 69 |
| Tabel 4.30 | Puas dengan keahlian dan keterampilan mekanik dalam melakukan perbaikan sehingga hasil yang diberikan sesuai dengan harapan anda .....                  | 73 |
| Tabel 4.31 | Puas dengan fasilitas ruang tunggu dan kamar mandi yang sesuai dengan standar keberhasilan dan kenyamanan yang anda harapan.....                        | 74 |
| Tabel 4.32 | Puas dengan Solusi yang diberikan oleh mekanik yang memenuhi harapan anda dan menyelesaikan masalah secara teliti.....                                  | 74 |
| Tabel 4.33 | Puas dengan informasi yang diberikan oleh mekanik mengenai Langkah – Langkah perawatan atau tindakan lanjut yang perlu anda lakukan setelah servis..... | 75 |
| Tabel 4.34 | Puas dengan menjelaskan mekanik mengenai kelebihan dan spesifikasi suku cadang yang dipilih untuk perbaikan .....                                       | 76 |
| Tabel 4.35 | Puas dengan pelayanan yang diterima dan mempengaruhi Keputusan anda untuk Kembali di masa depan .....                                                   | 76 |
| Tabel 4.36 | Puas dengan kenyamanan fasilitas yang disediakan dan ini mempengaruhi Keputusan anda untuk Kembali ke bengkel ini .....                                 | 77 |

|            |                                                                                                                                                               |    |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.37 | Puas dengan pengalaman selama kunjungan sebelumnya, dan ini mempengaruhi keinginan anda untuk Kembali .....                                                   | 78 |
| Tabel 4.38 | Puas dengan kebersihan ruang tunggu yang baik, dan ini meningkatkan keinginan anda untuk menggunakan layanan ini lagi .....                                   | 78 |
| Tabel 4.39 | Puas dengan sikap staf dan mekanik yang responsive dan informatif yang mempengaruhi Keputusan anda untuk menggunakan layanan ini lagi di masa depan.....      | 79 |
| Tabel 4.40 | Puas untuk merekomendasikan bengkel km motor sebagai pilihan yang baik kepada teman atau kerabat yang membutuhkan perbaikan kendaraan .....                   | 80 |
| Tabel 4.41 | Puas dengan hasil servis yang anda terima dari bengkel km motor, sehingga anda merasa percaya diri untuk merekomendasikan kepada orang lain .....             | 81 |
| Tabel 4.42 | Puas dengan ulasan dari konsumen lain tentang bengkel km motor yang berperan penting dalam Keputusan anda untuk memperbaiki kendaraan di sini.....            | 81 |
| Tabel 4.43 | Puas dengan tanggung jawab mekanik dalam perbaikan yang mempengaruhi Keputusan anda untuk merekomendasikan bengkel km motor kepada keluarga atau sahabat..... | 82 |
| Tabel 4.44 | Puas dengan hasil perbaikan di bengkel km motor memuaskan sehingga anda akan merekomendasikan kepada keluarga atau teman .....                                | 83 |
| Tabel 4.45 | Rekapitulasi total tanggapan responden variabel Keputusan konsumen .....                                                                                      | 84 |
| Tabel 4.46 | Hasil Uji Normalitas .....                                                                                                                                    | 87 |
| Tabel 4.47 | Hasil Uji Linieritas .....                                                                                                                                    | 88 |
| Tabel 4.48 | Koefisien Determinasi.....                                                                                                                                    | 88 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                          |     |
|--------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Konsumen.....                                 | 21  |
| Gambar 2.2 konstelasi penelitian .....                                   | 27  |
| Gambar 3.1 Hasil Uji Normalitas Probability Plot .....                   | 37  |
| Gambar 3.2 Hasil Uji Normalitas GrafikHistogram.....                     | 38  |
| Gambar 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....        | 44  |
| Gambar 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....                 | 45  |
| Gambar 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan .....           | 45  |
| Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung..... | 46  |
| Gambar 4.5 Jawaban Kusioner Pertanyaan Kualitas Pelayanan.....           | 101 |
| Gambar 4.6 Jawaban Kusioner Pertanyaan Kepuasan Konsumen .....           | 102 |