

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN *USED CAR* SURIANI JAYA MOTOR DI SUNGGUMINASA KABUPATEN GOWA



Oleh :

CHAERIL ANANDA ZL
Stb. 022 2020 0115
Program Studi Manajemen Pemasaran

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
MAKASSAR
2024**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN
USED CAR SURIANI JAYA MOTOR DI
SUNGGUMINASA KABUPATEN GOWA**



Oleh :

CHAERIL ANANDA ZL
Stb. 022 2020 0115

SKRIPSI SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MEMPEROLEH
GELAR SARJANA PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
MAKASSAR
2024

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PERUSAHAAN *USED CAR* SURIANI JAYA
MOTOR DI SUNGGUMINASA KABUPATEN
GOWA

NAMA MAHASISWA : CHAERIL ANANDA ZL

NIM : 022 2020 0115

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS

JURUSAN/PRODI : Manajemen

KONSENTRASI : Manajemen Pemasaran

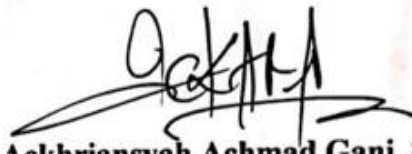
DASAR PENETAPAN PEMBIMBING : 2089/H.20/FEB/UMI/IV/2023

Disahkan Oleh :



Dr. Drs. Amir, SE., M. Ag

Pembimbing 1



Dr. Ackhriansyah Achmad Gani, SE., MM

Pembimbing 2

Mengetahui :

Dekan,

Ketua Jurusan/Prodi



Dr. H. Muhammad Syafi'i A Basalamah, SE., MM



Dr. Imaduddin, S.T., MM

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA
PERUSAHAAN *USED CAR* SURIANI JAYA
MOTOR DI SUNGGUMINASA KABUPATEN
GOWA

NAMA MAHASISWA : CHAERIL ANANDA ZL

NOMOR STAMBUK : 022 2020 0115

JURUSAN : MANAJEMEN

KONSENTRASI : PEMASARAN

DASAR PENETAPAN PENGUJI : 0599/k.13/FEB.1/UMI/II/2024

Disahkan Oleh :

Komisi Penguji :

Dr. Drs. Amir, SE.,M.A,g

Ketua

: (.....)

Dr. Ackhriansyah Achmad Gani, SE.,MM

Anggota

: (.....)

Dr. Amir Mahmud, S.E.,M.Si.,M.Ak

Anggota

: (.....)

Muhammad Haerdiansyah syahnur, ST.,MM

Anggota

: (.....)

Mengetahui Dekan



Muhammad Syafi'i A Basalamah, SE.,MM

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Chaeril Ananda ZI

Stb. 022 2020 0115

Jurusan/Prodi : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PERUSAHAAN *USED CAR* SURIANI JAYA
MOTOR DI SUNGGUMINASA KABUPATEN GOWA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tesis yang saya tulis sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat, yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Jika ternyata dalam naskah tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia tesis dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2023 Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Makassar, Juli 2024
Yang Menyatakan,



Chaeril Ananda ZI

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT., atas segala rahmatNya baik nikmat kesehatan, kesempatan, dan nikmat kemudahan, serta karunia-Nya kepada penulis sehingga penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Used car Suriani Jaya Motor (SJM) Di Sungguminasa Kabupaten Gowa” dapat diselesaikan sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Indonesia. Teriring salam dan shalawat semoga tercurahkan kepada teladan dan junjungan kita Rasulullah Nabi Muhammad SAW. Beserta keluarga, sahabat dan orang-orang yang senantiasa istiqamah mengikuti jalan dakwahnya hingga akhir zaman.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan secara terkhusus penghargaan yang setinggi-tingginya penulis persembahkan kepada kedua orang tua Bapak Zulfikar Luthfi S.H dan Ibu Andi Asfiati, yang sudah mencintai, merawat, membesarkan dan menemani penulis. Atas segala doa dan limpahan kasih sayang dan memberikan semangat serta dukungan kepada penulis selama ini.

Terima kasih untuk motivasi dan dukungannya baik secara moral maupun material. Terimakasih untuk air mata disetiap untaian doa yang tak hentihentinya diberikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa penyelesaian tugas akhir ini tidak sebanding dengan segala apa yang telah Ibu berikan dan korbankan untuk penulis, namun semoga penyelesaian ini dapat mengukir kebahagiaan di hati Ibu

dan Bapak. Dan segala kerendahan dan ketulusan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Mansyur Ramly, SE., MS selaku ketua Pembina Yayasan Wakaf Universitas Muslim Indonesia.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Masrurah Mokhtar, MA. selaku Ketua Pengurus Yayasan Wakaf Universitas Muslim Indonesia.
3. Bapak Prof. Dr. H. Sufirman Rahman, SH., MH. selaku Rektor Universitas Muslim Indonesia.
4. Bapak Dr. Muhammad Syafi'i A Basalamah, SE., MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Indonesia Makassar yang telah mengesahkan secara resmi judul penelitian sebagai bahan penulisan skripsi sehingga penulisan skripsi berjalan dengan lancar.
5. Bapak Dr Imaduddin, S.T., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Indonesia Makassar yang selalu memberikan nasehat kepada penulis.
6. Bapak Dr. Drs. Amir, S. E., M.Ag dan Bapak Dr. Ackhriansyah Achmad Gani, S.E., M.M, sebagai Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memeriksa, serta memberikan petunjuk-petunjuk dalam menyusun skripsi.
7. Bapak Dr. Amir Mahmud, S.E., M. Si dan Bapak Muhammad Haerdiyansyah Syahnur, ST., MM, selaku dosen penguji yang telah memberikan saran, masukan, dan koreksi mulai dari awal sampai selesai skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Indonesia Makassar yang telah mengajar penulis selama empat tahun lamanya, dan memberikan dukungan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

9. Terima kasih untuk kakak dan Adekku Chaerul Umam ZL ST., MT dan Chaerunnisa Pratiwi ZL, yang telah memberikan doa dan dukungan, semangat serta memberikan berbagai saran saat penulis mengalami kesulitan dan membantu secara material untuk memenuhi kebutuhan penulis dan keperluan dalam menyelesaikan skripsi.
10. Terima kasih kepada Pasangan Saya Magfirah Nur Azisah yang telah dengan tulus membantu dan mendukung saya untuk terus berjuang menyelesaikan skripsi ini menjadi salah satu penyemangat, pendengar keluh kesah dalam penulisan skripsi, penasehat yang baik dan senantiasa memberikan cinta. Terima kasih telah menjadi support system yang tidak semua orang bisa melakukannya Dan memberi semangat untuk terus maju tanpa kenal lelah kata menyerah dalam segala bentuk dalam meraih apa yang menjadi impian saya. Terima kasih telah menjadi sesosok rumah yang selalu ada untuk saya dan menjadi bagian dari perjalanan hidup saya.
11. Terima kasih kepada sahabat sahabat yang berada di rumah ujung telah membantu saya ketika membutuhkan bantuan dan menghibur penulis ketika sedang terjadi masalah.
12. Terakhir untuk diri saya sendiri, Chaeril Ananda ZL atas segala kerja kerasnya dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Semoga saya tetap rendah hati, karena ini baru awal dari semuanya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, Juli 2024

Penulis

ABSTRAK

Chaeril Ananda ZI. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan *Used car* Suriani Jaya Motor di Sungguminasa Kabupaten Gowa. Dibimbing oleh Pak Amir dan Pak Ackhriansyah.

Perusahaan harus berusaha mempelajari dan memahami kebutuhan dan permintaan pelanggan merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama bagi perusahaan. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa adalah Perusahaan Suriani Jaya Motor yang bergerak pada *Used Car* di Sungguminasa Kabupaten Gowa yang sudah beroperasi selama 12 tahun yaitu dari tahun 2011 hingga sekarang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan *Used car* Suriani Jaya Motor di Sungguminasa Kabupaten Gowa. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan pada perusahaan *used car* Suriani yang berjumlah 99 orang. Penelitian ini menggunakan analisis data Uji Statistik Deskriptif, Uji Kualitas Data, Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi, Uji R², Uji Statistik, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai R nilai R sebesar 0,899 atau 89,9%.

Kata Kunci : Pengaruh, Kualitas , Layanan

ABSTRACT

Chaeril Ananda ZI. *The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at the Used Car Company Suriani Jaya Motor in Sungguminasa, Gowa Regency. Supervised by Mr. Amir and Mr. Ackhriansyah.*

Companies must try to study and understand customer needs and demands and design marketing strategies to create satisfaction for customers. Companies must place orientation on customer satisfaction as the main goal for the company. One of the companies operating in the service sector is the Suriani Jaya Motor Company which operates in Used Cars in Sungguminasa, Gowa Regency, which has been operating for 12 years, namely from 2011 until now.

This research aims to determine the influence of service quality, Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Guarantee and Empathy on customer satisfaction at the used car company Suriani Jaya Motor in Sungguminasa, Gowa Regency. The data used is primary data and secondary data.

This type of research is quantitative research. The population in this study were all customers at the used car company Suriani, totaling 99 people. This research uses data analysis: Descriptive Statistical Test, Data Quality Test, Classical Assumption Test, Regression Test, R2 Test, Statistical Test. The results of this research show that physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy partially have a positive effect on customer satisfaction with R value R value is 0.899 or 89.9%.

Keywords: *Influence, Quality, Service*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Pemasaran.....	6
2. Tujuan Pemasaran	7
3. Pengertian Jasa	8
4. Pengertian Kualitas Layanan.....	9
5. Pengukuran Kualitas Pelayanan	13
6. Pengertian Kepuasan	18
7. Metode Pengukuran Kepuasan	20
B. Penelitian Terdahulu	21

C. Kerangka Konseptual	26
D. Hipotesis.....	--
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
C. Populasi dan Sampel.....	28
D. Jenis dan Sumber Data.....	29
E. Populasi dan Sampel	30
F. Pengujian Instrumen Penelitian	31
G. Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Hasil Penelitian	39
1. Gambaran Umum Perusahaan.....	39
2. Deskripsi Obyek Penelitian.....	40
3. Deskripsi Statistik	43
4. Deskripsi Variabel Penelitian	45
B. Pembahasan.....	61
1. Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pengunjung.....	61
2. Pengaruh keandalan terhadap kepuasan pengunjung.....	63
3. Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pengunjung.....	64
4. Pengaruh jaminan terhadap kepuasan pengunjung	66
5. Pengaruh empati terhadap kepuasan pengunjung	67

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	70
A. Simpulan	70
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
Tabel 1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	42
Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik (X_1)	45
Tabel 8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keandalan (X_2)	46
Tabel 9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Daya Tanggap (X_3)..	47
Tabel 10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Jaminan (X_4).....	47
Tabel 11 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Empati (X_5).....	48
Tabel 12 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan (Y)	49
Tabel 13 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 14 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 15 Hasil Uji Multikolinearitas	53
Tabel 16 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	55
Tabel 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	57
Tabel 18 Hasil Uji t.....	58
Tabel 19 Hasil Uji Simultan (Uji f)	60

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
Gambar 1 Kerangka Konseptual Penelitian	26
Gambar 2 Diagram Histogram	52
Gambar 3 Normal <i>Probability Plot</i>	52
Gambar 4 Hasil Uji Heterokedastisitas	54

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Kuesioner penelitian.....	75
2. Data Hasil Jawaban Responden	78
3. Olahan Data SPSS.....	93
4. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	99
5. Asumsi Klasik	105
6. Persuratan	108