

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA AHASS SUKSES MOTOR UJUNG
MENTENG**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh

Irna Resti Fauziah

NPM : 41183402170193



Strata 1

Program Studi Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM 45
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI
2024**

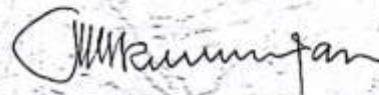
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA AHASS SUKSES MOTOR UJUNG
MENTENG

Tanggal : 05 Juni 2024

Oleh

Irna Resti Fauziah
NPM : 41183402170193

Disetujui,
Pembimbing



Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.



UNIVERSITAS PAKSI NEGERI
Fakultas Ekonomi

Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

CS Dipindai dengan CamScanner

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA AHASS SUKSES MOTOR UJUNG
MENTENG

Tanggal : 12 Juni 2024

Oleh

Irna Resti Fauziah

NPM : 41183402170193

Diuji oleh,

Penguji I



Isti Pujihastuti, S.E., M.E.

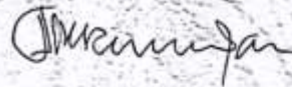
Penguji II



Yuni Astuti Tri Tartiani, S.E., M.M.

Mengetahui,

Pembimbing

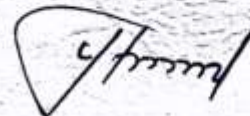


Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.



Dr. Husnul Khatuman, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Irna Resti Fauziah

NPM : 41183402170193

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada AHASS Sukses Motor Ujung
Menteng

Dengan ini saya menyatakan dengan tegas bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan presentasi saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana disuatu universitas manapun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera dalam daftar referensi.

Apabila di kemudian hari skripsi ini terdapat unsur plagiarisme atau penyimpangan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebagai tanggung jawab ilmiah dan tanpa adanya dorongan dari pihak manapun.

Bekasi, 20 April 2024

Yang Menyatakan,



Irna Resti Fauziah

ABSTRAK

Irna Resti Fauziah (41183402170193)

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada AHASS Sukses Motor Ujung Menteng

xiii + 113 Halaman + 25 Tabel + 1 Gambar + 20 Lampiran

Kata Kunci: Fasilitas, Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan.

Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada AHASS Sukses Motor Ujung Menteng. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *non-probability sampling* menggunakan *purposive sampling* dengan 100 orang responden, pengumpulan data dengan melakukan observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner. Analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda dengan menggunakan program bantuan *Statistical Product and Service Solution (SPSS)*. Berdasarkan penelitian data statistik, indikator dalam penelitian ini valid dan variabel yang digunakan reliabel. Kemudian dalam uji asumsi klasik tidak terjadi multikolinieritas dan heteroskedastisitas serta data berdistribusi normal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan hasil t hitung 20,535 yang lebih besar dari t tabel ($\alpha = 0,05$; $df = 97$) yaitu 1,66071 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan hasil t hitung 2,526 yang lebih besar dari t tabel ($\alpha = 0,05$; $df = 97$) yaitu 1,66071 dengan tingkat signifikansi 0,013 lebih kecil dari 0,05. Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai R square sebesar 0,816 atau 81,6% variabel independen dapat dijelaskan oleh variabel dependen, sedangkan sisanya dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka: 43 (2006 - 2020)

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahim.

Assalamualaikum wr. wb

Alhamdulillah, puji serta syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT. Dengan segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada AHASS Sukses Motor Ujung Menteng”.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan Sarjana Ekonomi dari Program Studi S-1 Manajemen Di Universitas Islam “45” Bekasi. Proses penulisan skripsi ini, tidak lepas dari dukungan dan bantuan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Kurniawati Mulyanti, S. E., M. M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan serta arahan dan masukan yang membangun dalam proses penyusunan skripsi
2. Ibu Luthpiyah Juliandara, S.E., M.E. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Ibu Isti Pujihastuti, S.E., M.E. selaku dosen penguji I dan Ibu Yuni Astuti Tri Tartiani, S.E., M.M. selaku dosen penguji II yang telah memberikan saran dan masukan untuk bekal ilmu yang lebih baik.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Staff Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Kedua orang tua tercinta Bapak Syaifudin dan Ibu Rukmini serta kakak tercinta Ika Septiyani yang telah senantiasa memberikan doa, kasih sayang, perhatian serta dukungan baik moral maupun materil, dan segala kebaikan yang tidak bisa dihitung atau dibalas.

7. Suami tercinta Muhammad Nurusyafiq dan anak tercinta Hawa Syaina Fakhra yang telah senantiasa memberikan doa, kasih sayang serta dukungan yang tidak pernah putus kepada penulis sehingga penulis dapat sampai dititik saat ini.
8. Serta untuk para sahabat khususnya Nila Puspita Devi, Fitriyani, Fadilah Cindy Shalvira, Farradita Arshanti Shavira dan Happy Nurbaeti, serta keluarga besar Manajemen Reguler C Angkatan 2017 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala doa, dukungan, dan motivasinya.

Mengingat keterbatasan pengetahuan dan pemahaman penulis, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan, meskipun demikian penulis telah berusaha untuk mencapai hasil yang baik.

Akhir kata penulis sampaikan penulis berharap dengan selesainya penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya bagi semua pihak yang membutuhkan. Aamiin

Wassalamuailikum wr.wb

Bekasi, 20 April 2024

Penulis,

Irna Resti Fauziah

NPM : 41183402170193

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah.....	8
1.6 Sistematika Pelaporan	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Definisi Manajemen Pemasaran	10
2.1.2 Definisi Perilaku Konsumen.....	10
2.2 Definisi Kepuasan Konsumen	11
2.2.1 Manfaat Kepuasan Konsumen	12
2.2.2 Indikator Kepuasan Konsumen.....	13
2.3 Definisi Kualitas Pelayanan	13
2.3.1 Faktor Kualitas Pelayanan	14
2.3.2. Indikator Kualitas Pelayanan	15

2.4	Definisi Fasilitas.....	16
2.4.1	Faktor Fasilitas.....	16
2.4.2	Indikator Fasilitas	17
2.5	Penelitian Terdahulu.....	17
2.6	Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	23
2.6.1	Kerangka Pemikiran	23
2.6.2	Hipotesis Penelitian	24
BAB III		26
METODE PENELITIAN.....		26
3.1	Metode Penelitian.....	26
3.2	Objek Penelitian	26
3.3	Populasi	26
3.4	Sampel	27
3.5	Jenis dan Sumber Data	28
3.6	Teknik Pengumpulan Data	28
3.7	Definisi Operasional Variabel	29
3.8	Uji Instrumen Penelitian.....	32
3.9	Uji Asumsi Klasik	32
3.10	Uji Regresi Linier Berganda.....	34
3.11	Analisis Koefisien Determinasi (R ²).....	34
3.12	Uji Hipotesis.....	35
BAB IV		36
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		36
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	36
4.1.1	Sejarah Singkat Objek Penelitian	36
4.1.2	Layanan AHASS Sukses Motor Ujung Menteng	36
4.2	Karakteristik Responden	37
4.2.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4.2.2	Karakteristik Berdasarkan Usia	38
4.2.3	Karakteristik Berdasarkan Status/Profesi	39
4.2.4	Karakteristik Berdasarkan Intensitas Penggunaan Jasa	39

4.3	Deskripsi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	40
4.3.1	Uji Validitas.....	41
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	44
4.3.3	Deskripsi Jawaban Responden atas Variabel Kepuasan Konsumen	45
4.3.4	Deskripsi Jawaban Responden atas Variabel Kualitas Pelayanan.....	48
4.3.5	Deskripsi Jawaban Responden atas Variabel Fasilitas	52
4.4	Uji Asumsi Klasik	55
4.4.1	Uji Normalitas.....	55
4.4.2	Uji Multikolinearitas.....	56
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	57
4.5	Uji Regresi Linear Berganda.....	58
4.6	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	60
4.7	Uji Hipotesis.....	60
4.7.1	Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	60
4.7.2	Uji Signifikansi Simultan (F Statistik)	62
4.8	Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
4.8.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	63
4.8.2	Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen	63
BAB V.....		65
SIMPULAN DAN SARAN		65
5.1	Simpulan.....	65
5.2	Saran.....	66
5.2.1	Bagi Perusahaan.....	66
5.2.2	Bagi Peneliti Selanjutnya.....	66
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN.....		71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Konsumen AHASS Wilayah Cakung Periode 2021 - 2022	2
Tabel 1.2 Ulasan Ketidakpuasan Konsumen AHASS Sukses Motor Ujung Menteng	3
Tabel 1.3 Hasil Pra Survey Kualitas Pelayanan.....	4
Tabel 1.4 Hasil Pra Survey Fasilitas	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Skala Likert.....	29
Tabel 3.2 Definisi Operasional	30
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	38
Tabel 4.2 Usia Responden.....	38
Tabel 4.3 Status/Profesi Responden.....	39
Tabel 4.4 Distribusi Tabel Berdasarkan Intensitas Penggunaan Jasa	39
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X2).....	44
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.9 Skor Jawaban Responden atas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	45
Tabel 4.10 Skor Jawaban Responden atas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	49
Tabel 4.11 Skor Jawaban Responden atas Variabel Fasilitas (X2).....	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
Tabel 4.15 Hasil Regresi Linear Berganda	59
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	60
Tabel 4.17 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	61
Tabel 4.18 Hasil Uji Signifikansi Simultan (F Statistik)	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	23
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	71
Lampiran 2. Hasil Kuesioner Kepuasan Konsumen (Y).....	79
Lampiran 3. Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan (X1)	82
Lampiran 4. Hasil Kuesioner Fasilitas (X2)	85
Lampiran 5. Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	88
Lampiran 6. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	89
Lampiran 7. Uji Validitas Fasilitas (X2).....	92
Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	93
Lampiran 9. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	95
Lampiran 10. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	97
Lampiran 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)	98
Lampiran 12. Hasil Uji Hipotesis	99
Lampiran 13. Tabel T.....	100
Lampiran 14. Tabel F.....	103
Lampiran 15. Kartu Seminar Proposal.....	106
Lampiran 16. Surat Keputusan Pembimbing Skripsi.....	108
Lampiran 17. Kartu Bimbingan Skripsi	109
Lampiran 18. Daftar Riwayat Hidup.....	110
Lampiran 19. Hasil Wawancara dengan Kepala Bengkel AHASS.....	111
Lampiran 20. Turnitin	113