

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA MOTOR RODA 3
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS DEALER VIAR PALEMBANG)**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**ALFINA DAMAYANTI
NPM 062130601489**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2023

**PENGARUH MOTIVASI INTERNAL DAN EKSTERNAL
TERHADAP LOYALITAS KERJA KARYAWAN PADA
PT LARAS ASTRA KARTIKA PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**ALFINA DAMAYANTI
NPM 062130601489**

Menyetujui,

Palembang, 2 Agustus 2024

Pembimbing I

**Dr. Markoni Badri, S.E., MBA
NIP 196103251989031001**

Pembimbing II

**Ummasyroh, S.E., M.Ed.M
NIP 196106051989032002**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., MAB, CPMA
NIP 197602222002121001**

**Koordinator Program Studi
D-III Administrasi Bisnis**

**Fetty Maretha, S.E., M.M.
NIP 198203241008012009**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alfina Damayanti
NPM : 062130601489
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Servis Motor
Roda 3 Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Dealer Viar Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan saya plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 15 Juli 2024
Yang Membuat Pernyataan,

Alfina Damayanti
NPM 062130601489

LEMBAR PENGESAHAN

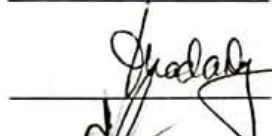
Nama : Alfina Damayanti
NPM : 062130601489
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Servis Motor Roda 3 Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Dealer Viar Palembang)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir.
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat

Tanggal: 2 Agustus 2024

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr. Markoni, S.E., MBA		1/8/2024
2.	Gst. Ayu Oka Windarti, S.E., M.M		31/7/2024
3.	Rini, S.E., MAB		31/7/2024
4.	Purwati, S.E., M.M		31/7/2024
5.	Fernando Africano, S.E.I., M.Si		31/7/2024

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Dalam setiap tantangan, aku adalah pahlawan bagi diriku sendiri.”

(Alfina Damayanti)

"Pencapaian terbesar adalah membuat orang tua bangga, restu mereka adalah awal dari setiap langkahku."

(Alfina Damayanti)

Persembahan:

- 1. Kedua Orang Tua dan Ketiga Saudara yang mendukung dan mendoakan**
- 2. Dosen Pembimbing yang senantiasa mengarahkan laporan akhir penulis**
- 3. Dosen Jurusan Administrasi Bisnis**
- 4. Sahabat yang selalu memberikan semangat dan dukungan**
- 5. Teman-teman kelas 6 NC**
- 6. Almamater**
- 7. Segenap karyawan Dealer Viar Palembang**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa dilimpahkan sehingga laporan akhir ini dapat terselesaikan dengan lancar. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna menyelesaikan pendidikan Program Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan Akhir ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Servis Motor Roda 3 Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Dealer Viar Palembang)”** yang membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu Bukti Fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*) terhadap kepuasan konsumen Dealer Viar Palembang. Adapun masalah yang dibahas dalam laporan akhir ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen Dealer Viar Palembang.

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis menyadari bahwa laporan ini masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan ilmu yang Penulis miliki. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun agar dapat menjadi acuan bagi penulis di masa yang akan datang dan penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, 2 Agustus 2024

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk dan masukan dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Beny Bandanadjaja, S.T., M.T. selaku Plt Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis
5. Bapak Dr. Markoni Badri, S.E., MBA.CIM. selaku Dosen Pembimbing Pertama Penulis yang telah mengarahkan dan membantu Penulis dalam menyelesaikan Laporan
6. Ibu Ummasyroh, S.E., M.Ed.M selaku Dosen Pembimbing Kedua Penulis yang juga telah mengarahkan dan membantu Penulis dalam menyelesaikan Laporan
7. Bapak Yosef Chandra Wijaya selaku Pimpinan CV Indah Jaya Motor yang telah memberikan kesempatan kepada Penulis untuk melaksanakan Penelitian di Dealer Viar Palembang.
8. Segenap karyawan Dealer Viar Palembang yang selalu memberikan dukungan dan arahan kepada Penulis selama melaksanakan Penelitian di Dealer Viar Palembang.

9. Kedua Orang Tua tercinta, Bapak Rohana Ramlie dan Ibu Cicih yang telah memberikan dukungan moral dan materi serta doa kepada penulis, saudara dan saudari penulis yang senantiasa memberikan dukungan, semangat dan selalu mendoakan kelancaran kegiatan penulis
10. Sahabat terbaik Nadira Gladys Viela, Monica Adelya, dan Sefia Enjelita yang selalu ada di saat suka maupun duka, selalu menjadi orang pertama yang mengulurkan tangannya untuk membantu penulis
11. Imam Abdu Mahfudz *partner* seperjuangan penulis
12. Semua rekan mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman-teman seperjuangan kelas 6NC angkatan 2024 Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan semangat serta dukungan kepada penulis
13. Almamaterku tercinta, Politeknik Negeri Sriwijaya
14. Alfina Damayanti karena sudah berusaha semaksimal mungkin untuk bertahan sampai sejauh ini, mampu menghidupi diri sendiri selama di perantuan dan membayar biaya perkuliahan tanpa merepotkan orang tua.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapat perlindungan-Nya.

Palembang, 2 Agustus 2024

Penulis

ABSTRAK

Judul laporan akhir ini adalah "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Dealer Viar Palembang)." Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dimensi Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Konsumen. Sampel yang digunakan sebanyak 90 orang konsumen yang pernah menggunakan jasa servis di Dealer Viar Palembang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Data yang didapatkan dari penyebaran kuesioner kemudian diolah menggunakan SPSS versi 21.0 for *Windows* untuk melihat apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan adanya dua dimensi yang berpengaruh signifikan, yaitu Bukti Fisik dan Empati, dengan dimensi Bukti Fisik sebagai yang paling dominan. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi berganda, dengan persamaan $Y = 2,125 + 0,375X_1 + 0,139X_2 + 0,030X_3 + (-0,023)X_4 + 0,352X_5 + 0,859$. Ini berarti jika terjadi peningkatan pada dimensi Bukti Fisik sebesar 0,375 satuan atau 37,5%, maka kepuasan konsumen akan naik sebesar 0,375 satuan atau 37,5%. Penulis menyarankan Dealer Viar Palembang untuk mempertahankan dan meningkatkan hasil yang baik pada variabel yang berpengaruh positif dan signifikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Untuk variabel pelayanan jasa yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, seperti Keandalan, Daya Tanggap, dan Jaminan, sebaiknya ditingkatkan dan diperbaiki agar pelayanan jasa yang dinilai kurang oleh konsumen di Dealer Viar Palembang dapat menjadi lebih baik lagi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The title of this final report is "The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction (Case Study of Viar Dealer Palembang)." This study aims to determine the extent of the influence of the Service Quality dimensions, which include Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, on Customer Satisfaction. The sample consists of 90 consumers who have used service facilities at Viar Dealer Palembang. The sampling technique in this study uses the Slovin formula. Data obtained from distributing questionnaires were then processed using SPSS version 21.0 for Windows to determine whether service quality affects customer satisfaction. This was evidenced by the significant influence of two dimensions, namely Tangibles and Empathy, with Tangibles being the most dominant dimension. The analysis method used in this study is multiple regression analysis, with the equation $Y = 2.125 + 0.375X_1 + 0.139X_2 + 0.030X_3 + (-0.023)X_4 + 0.352X_5 + 0.859$. This means that if there is an increase in the Tangibles dimension by 0.375 units or 37.5%, customer satisfaction will increase by 0.375 units or 37.5%. The author suggests that Viar Dealer Palembang maintain and improve the positive and significant results on the variables to enhance customer satisfaction. For service quality variables that do not significantly affect customer satisfaction, such as Reliability, Responsiveness, and Assurance, it is recommended that these services be improved and enhanced so that the services perceived as lacking by consumers at Viar Dealer Palembang can be improved.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

Halaman

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA MOTOR RODA 3	i
LEMBARAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
1.5 Metode Penelitian	6
1.5.1 Jenis dan Sumber Data.....	6
1.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	8
1.5.3 Populasi dan Sampel.....	9
1.5.4 Model Kerangka Berpikir	122
1.5.5 Teknik Analisis Data	12
1.5.5.1 Uji Instrumen	13
1.5.5.2 Regresi Linier Berganda	14

1.5.5.3 Pengujian Hipotesis.....	144
1.5.5.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	17
1.5.5.5 Skala Pengukuran.....	17

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan.....	19
2.1.1 Pengertian Pelayanan.....	19
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.4 Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik.....	21
2.2 Kepuasan Konsumen.....	23
2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	23
2.2.2 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	24
2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	25
2.2.4 Indikator Kepuasan Konsumen.....	26
2.3 Jasa Servis.....	26
2.3.1 Pengertian Jasa.....	26
2.3.2 Ciri-Ciri Jasa.....	27

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	29
3.2 Visi, Misi, Logo dan Tata Nilai Perusahaan.....	30
3.2.1 Visi CV Indah Jaya Motor.....	30
3.2.2 Misi CV Indah Jaya Motor.....	30
3.2.3 Logo CV Indah Jaya Motor.....	31
3.2.4 Tata Nilai CV Indah Jaya Motor.....	31
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....	32
3.4 Profil Responden.....	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Instrumen.....	44
4.1.1 Uji Validitas.....	44
4.1.2 Uji Reliabilitas.....	51
4.2 Rekapitulasi Kuesioner Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Servis Motor Roda 3 Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Dealer Viar Palembang)...	52

4.2.1	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	52
4.2.2	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen ..	55
4.3	Uji Regresi Linear Berganda	56
4.3.1	Analisis Regresi Linier Berganda	56
4.4	Uji Hipotesis	58
4.4.1	Uji t (Uji Parsial).....	58
4.4.2	Uji f (Uji Simultan).....	60
4.5	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	61
4.6	Pembahasan	63
4.6.1	Pengaruh <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) Terhadap Kepuasan Konsumen ..	63
4.6.2	Pengaruh <i>Reliability</i> (Keandalan) Terhadap Kepuasan Konsumen.	63
4.6.3	Pengaruh <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Terhadap Kepuasan Konsumen	64
4.6.4	Pengaruh <i>Assurance</i> (Asuransi) Terhadap Kepuasan Konsumen....	65
4.6.5	Pengaruh <i>Empathy</i> (Empati) Terhadap Kepuasan Konsumen.....	65
4.7	Variabel Independen Yang Paling Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	67
5.2	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA		69
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Keluhan Konsumen Dealer Viar Palembang Periode	4
Tabel 1. 2 Jumlah Konsumen Motor Roda 3 Dealer Viar.....	10
Tabel 1. 3 Skala Likert	18
Tabel 3. 1 Jenis Kelamin Responden	39
Tabel 3. 2 Usia Responden.....	40
Tabel 3. 3 Pekerjaan Responden	41
Tabel 3. 4 Penghasilan Rata-Rata Perbulan Responden	42
Tabel 3. 5 Berapa Kali Responden Telah Melakukan Servis.....	43
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) (X_1)	45
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Keandalan (<i>Reliability</i>) (X_2)	46
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X_3).....	47
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Jaminan (<i>Assurance</i>) (X_4)	48
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Empati (<i>Empathy</i>) (X_4)	49
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	50
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen	55
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Regresi Berganda	56
Tabel 4. 11 Hasil uji t (Uji Parsial)	59
Tabel 4. 12 Hasil uji F (Simultan).....	61
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	62

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. 1 Keluhan Konsumen Dealer Viar	3
Gambar 1. 2 Model Kerangka Berpikir	12
Gambar 3. 1 Logo CV Indah Jaya Motor.....	31
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Perusahaan	33

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data dari CV Indah Jaya Motor
- Lampiran 3 Surat Balasan Pengambilan Data dari CV Indah Jaya Motor
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing 1
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing 2
- Lampiran 6 Lembar Konsultasi Pembimbing 1
- Lampiran 7 Lembar Konsultasi Pembimbing 2
- Lampiran 8 Tanda Persetujuan Laporan Akhir
- Lampiran 9 Kartu Kunjungan Mahasiswa ke Perusahaan
- Lampiran 10 Hasil Kotak Saran CV Indah Jaya Motor 2023
- Lampiran 11 Kuesioner Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Servis Motor Roda 3
Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Dealer Viar
Palembang)
- Lampiran 12 Rekapitulasi Responden Penelitian
- Lampiran 13 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 14 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 15 Hasil Uji T dan Uji F
- Lampiran 16 Hasil Uji Rregresi Berganda
- Lampiran 17 Hasil Uji Regresi Koefisien Determinasi
- Lampiran 18 Kunjungan ke CV Indah Jaya Motor