

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA DIVISI SPAREPART
PT BINTANG MULIA JAYA I
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

OLEH:

**ADHITIA FAZRIN WIJAYA
NPM 062230601158**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA DIVISI SPAREPART
PT BINTANG MULIA JAYA I
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**ADHITIA FAZRIN WIJAYA
NPM 062230601158**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Elisa, SE., M.Si.
NIP 196010141989032003**

Palembang, Juli 2025

Pembimbing II,

**Tsurayya Syarif Zain S. Psi., M.A.
NIP 199407302022031014**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Dr. Sari L. Z. Ridho, S.E., M.Ec., CHE.
NIP 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi
DIII Administrasi Bisnis**

**Dwi Riana, S.E., M.AB.
NIP 199010202022032010**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adhitia Fazrin Wijaya

NPM : 062230601158

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Pelayanan Prima

Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Divisi Sparepart PT Bintang Mulia Jaya I 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 Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

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

Palembang, Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Adhitia Fazrin Wijaya
NPM 062230601158

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Adhitia Fazrin Wijaya
NPM : 062230601158
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Divisi Sparepart
PT Bintang Mulia Jaya I Palembang

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

Pada Hari: Jum'at

Tanggal: 01 Agustus 2025

TIM PENGUJI

No. Nama	Tanda-Tangan	Tanggal
1. Elisa, SE., M.Si Ketua Penguji		..30/07-2025
2. Afrizawati, S.E., M.Si Anggota Penguji		..24/07-2025
3. Andriansyah S.IP., M.AB Anggota Penguji		..22/07-2025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Fa inna ma'al usri Yusra. (5) Inna ma'al usri yusra. (6)"

**Artinya: “Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.
Sesungguhnya Bersama kesulitan itu ada kemudahan.”**

- Q. S Al-Insyirah ayat 5-6

Kupersembahkan kepada:

- **Kedua Orang Tua**
- **Saudara-saudara ku**
- **Sahabat-sahabat terbaik ku**
- **Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, laporan akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis, Program Studi Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan akhir ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Divisi Sparepart PT Bintang Mulia Jaya I Palembang”. Laporan akhir ini membahas tentang bagaimana kualitas pelayanan dapat memengaruhi kepuasan pelanggan, dan dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan, terutama dalam industri otomotif yang semakin kompetitif.

Penulis menyadari Laporan akhir ini banyak terdapat kekurangan baik dari segi penulisan maupun materinya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun untuk kesempurnaan laporan akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap agar Laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bagi penulis, mahasiswa jurusan Administrasi Bisnis dan perusahaan di masa mendatang.

Palembang, Juli 2025

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan akhir ini, saya banyak sekali mendapat bantuan, arahan, petunjuk, dari banyak pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnasi, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, SE, M.Ec, CHE, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.AB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dwi Riana, S.E., M.AB., selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Elisa, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I yang telah membimbing serta memberikan arahan selama proses pembuatan Laporan akhir ini hingga selesai.
6. Ibu Tsurayya Syarif Zain S. Psi., M.A., selaku Pembimbing II yang telah membimbing serta memberikan arahan selama proses pembuatan Laporan akhir ini hingga selesai.
7. Bapak Kepala Bengkel dan Karyawan PT Bintang Mulia Jaya I Palembang yang telah memberikan kesempatan dan kepercayaan atas penelitian yang dilakukan pada Honda Bintang Motor Palembang.
8. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan semangat, saran dan masukan, serta bimbingannya.
9. Abi dan Umi yang telah mendukung dari segala jenis upaya dan do'a dalam menyelesaikan Laporan akhir ini.
10. Saudari Aura Virly Rachmalia yang selalu memberikan waktu, bantuan, semangat dalam proses pembuatan laporan akhir ini.

Palembang, Juli 2025
Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada divisi Sparepart Honda Bintang Motor, PT Bintang Mulia Jaya I kota Palembang. Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 10 orang responden, sedangkan data sekunder pada penelitian ini didapatkan dari *website*, karya ilmiah dan sumber lainnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data yang mengadaptasi skala *likert*, dan metode wawancara kepada pihak perwakilan Honda Bintang Motor untuk mendapatkan data dan informasi tambahan terkait penelitian. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan yang datang ke dealer untuk membeli suku cadang motor. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *random sampling* dengan teknik *accidental*. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji regresi linear sederhana. Berdasarkan hasil uji validitas terdapat 38 pernyataan dinyatakan valid dan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan tersebut memiliki tingkan reliabilitas sempurna. Hasil uji asumsi klasik pada kurva normal histogram menunjukkan bahwa model regresi terdistribusi dengan normal. Hasil analisis data menunjukkan bahwa jika nilai kualitas pelayanan konstan atau tetap maka diperoleh tingkat kepuasan pelanggan sebesar 29, 908. Kemudian terdapat pengaruh kualitas pelayanan yang positif sebesar 23,8% terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan Honda Bintang Motor*

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction in the Honda Bintang Motor Sparepart division, PT Bintang Mulia Jaya I, Palembang City. Primary data in this study were collected through questionnaires distributed to 10 respondents, while secondary data in this study were obtained from websites, scientific papers and other sources. The method used in this study was a quantitative approach with a data collection method that adapts the Likert scale, and an interview method with Honda Bintang Motor representatives to obtain additional data and information related to the study. The population in this study were customers who came to the dealer to buy motorcycle spare parts. The sampling technique used was random sampling with an accidental technique. The data analysis methods used validity and reliability tests, classical assumption tests, and simple linear regression tests. Based on the validity test results, 38 statements were declared valid and the reliability test results showed that these statements had a perfect level of reliability. The results of the classical assumption test on the normal histogram curve showed that the regression model was normally distributed. The results of data analysis show that if the service quality value are constant or fixed, the customer satisfaction level was 29,908. Then there are a positive influence of service quality of 23.8% on customer satisfaction.

Keywords: Service quality, customer satisfaction, and Honda Bintang Motor

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.1 Latar Belakang.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.2 Rumusan Masalah.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.4.1 Tujuan Penelitian...	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.4.2 Manfaat Penelitian.	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.5 Metode Penelitian	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.5.1 Pendekatan Penelitian.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.5.4 Populasi dan Sampel	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.5.5 Analisis Data	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1 Kualitas Pelayanan.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.2 Kepuasan Pelanggan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

2.3	Pengadaan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.4	Suku Cadang Motor	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
BAB III_KEADAAN UMUM PERUSAHAAN		
		Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.1	Sejarah Singkat Perusahaan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.2	Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.2.1	Visi Perusahaan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.2.2	Misi Perusahaan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.2.3	Tujuan Perusahaan.	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.3	Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.3.1	Struktur Organisasi	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.3.2	Pembagian Tugas...	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.4	Aktivitas Pengadaan Suku Cadang Motor pada PT Bintang Mulia Jaya	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.5	Identitas Responden.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.5.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.5.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.5.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Pelanggan Melakukan Pembelian Suku Cadang Motor.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.5.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan Yang Sedang Digunakan Pelanggan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.6	Rekapitulasi Jawaban Responden	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
BAB IV_HASIL DAN PEMBAHASAN..		
		Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.1.1	Uji Validitas	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.1.2	Uji Reliabilitas.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.2	Uji Asumsi Klasik.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.3	Uji Regresi Linear Sederhana	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.4	Pembahasan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Divisi Sparepart PT Bintang Mulia Jaya I Palembang	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
BAB V_KESIMPULAN DAN SARAN ...		
		Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
5.1	Kesimpulan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

5.2 Saran

.....K

esalahan! Bookmark tidak ditentukan.

DAFTAR PUSTAKA..... Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. 1 Skala Pengukuran Likert **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 1. 2 Variabel Penelitian..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 3. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 3. 2 Karkateristik Responden Berdasarkan Usia **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 3. 3 Karekteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Pelanggan Melakukan Pembelian Suku Cadang Motor **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 3. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pelayanan yang sedang digunakan Pelanggan..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 3. 5 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan
..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 3. 6 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan
Pelanggan..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Skala Kualitas
Pelayanan.....**Kesalahan! Bookmark tidak
ditentukan.**

Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Skala Kepuasan Pelanggan .. **Kesalahan! Bookmark
tidak ditentukan.**

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3. 1 Sturktur Organisasi PT Bintang Mulia Jaya I**Kesalahan! Bookmark
tidak ditentukan.**

Gambar 4. 1 Hasil Uji Reliabilitas Skala Kualitas Pelayanan
.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Gambar 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas Skala Kepuasan Pelanggan..... **Kesalahan!**

Bookmark tidak ditentukan.

Gambar 4. 3 Hasil Uji Asumsi Klasik Kurva Normal Histogram..... **Kesalahan!**

Bookmark tidak ditentukan.

Gambar 4. 4 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Model Coefficients .. **Kesalahan!**

Bookmark tidak ditentukan.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data

- Lampiran 2 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 3 Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing I)
- Lampiran 4 Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing II)
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing I)
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing II)
- Lampiran 7 Rekomendasi Seminar Proposal (Untuk Proposal)
- Lampiran 8 Lembar Revisi Seminar Proposal (Untuk Proposal)
- Lampiran 9 Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 10 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 11 Lembar Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 12 Dokumentasi
- Lampiran 13 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 14 Tabel Product Moment
- Lampiran 15 Output Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 16 Output Uji Asumsi Klasik