

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS
PELAYANAN JASA BENGKEL AHASS (*ASTRA HONDA AUTHORIZED
SERVICE STATION*) PADA PT NUSANTARA
SURYA SAKTI 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:

AYU REGA MENTARI

NPM 0616 3060 0482

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

2019

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS
PELAYANAN JASA BENGKEL AHASS (ASTRA HONDA AUTHORIZED
SERVICE STATION) PADA PT NUSANTARA
SURYA SAKTI PALEMBANG**



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

OLEH:

**AYU REGA MENTARI
NPM 0616 3060 0482**

Menyetujui,

Palembang, Juli 2019

Pembimbing I,

**M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D
NIP 197801182005011002**

Pembimbing II,

**Dr. Hadi Jaubari, S.E. M.Si.
NIP 197301312001121002**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



**Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M.
NIP 196008061989101001**



POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

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



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayu Rega Mentari

NPM : 0616 3060 0482

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ D-III Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran

Judul Laporan Akhir : Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan atas Kualitas Pelayanan Jasa Bengkel AHASS (*Astra Honda Authorized Service Station*) pada PT Nusantara Surya Sakti 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 2019

Yang membuat pernyataan,



Ayu Rega Mentari

NPM 0616 3060 0482

LEMBAR PENGESAHAN




Nama Mahasiswa : Ayu Rega Mentari
NPM : 061630600482
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Jasa Bengkel AHASS (*Astra Honda Authorized Service Station*) pada PT Nusantara Surya Sakti Palembang

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

Pada Hari: Jum'at

Tanggal: 2 Agustus 2019

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	<u>Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si.</u> Ketua Penguji		<u>05-08-2019</u>
2.	<u>Yahya, S.E., M.Si.</u> Anggota Penguji		<u>05-08-2019</u>
3.	<u>Yusleli Herawati, S.E., M.M.</u> Anggota Penguji		<u>05-08-2019</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Man jadda wajada, selama kita bersungguh-sungguh, maka kita akan memetik buah yang manis. Segala keputusan hanya ditangan kita sendiri, kita mampu untuk itu” (B. J Habibie)

“Lika-liku meraih cita-cita pasti ada luka, pasti ada sebagian orang yang meremehkan. Tapi, semua itu harus dilalui dengan penuh semangat hingga berhasil membuat kedua orang tua tersenyum bangga.” (Penulis)

Kupersembahkan kepada:

- 1. Kedua Orang Tua Tercinta**
- 2. Kakakku dan Keluarga**
- 3. Dosen-dosen yang telah
memberi ilmu dan bimbingan
selama kuliah**
- 4. Sahabat-sahabatku**
- 5. Teman-teman kelas 6 NC 2016**
- 6. Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini yang merupakan salah satu syarat menyelesaikan program Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Laporan akhir ini berjudul “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan atas Kualitas Pelayanan Jasa Bengkel AHASS (*Astra Honda Authorized Service Station*) pada PT Nusantara Surya Sakti Palembang.

Laporan akhir ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan mengenai kualitas pelayanan jasa bengkel AHASS pada PT Nusantara Surya Sakti Palembang melalui tujuh dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu Profesionalisme dan Keterampilan (*Professionalism & Skill*), Reputasi dan Kredibilitas (*Reputation & Credibility*), Sikap dan Perilaku (*Attitudes & Behavior*), Aksesibilitas dan fleksibilitas (*Accessibility and Flexibility*), *Reliability & Trustworthiness*, *Service Recovery* dan *Serviscape*. Selain itu juga untuk mengetahui item kualitas pelayanan jasa yang paling penting dalam memuaskan pelanggan.

Dalam penulisan laporan akhir ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kekeliruan, maka dari itu penulis mengharapka kritik dan saran yang membangun sebagai perbaikan laporan akhir ini di masa mendatang. Akhir kata semoga laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca, rekan-rekan mahasiswa yang membutuhkan sebagai penambah wawasan dan ilmu pengetahuan.

Palembang, Juli 2019

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam menyelesaikan Laporan akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik berupa bimbingan, bantuan moril dan materiil, semangat dan saran. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Bapak M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D., selaku dosen pembimbing I yang telah mengarahkan, dan memberikan masukan yang sangat bermanfaat dalam proses penyelesaian laporan akhir.
5. Bapak Dr. Hadi Jauhari, S.E. M.Si., selaku dosen pembimbing II yang telah mengarahkan, dan memberikan masukan yang sangat bermanfaat dalam proses penyelesaian laporan akhir.
6. Bapak Susilo Sudarman, selaku pimpinan PT Nusantara Surya Sakti Palembang yang telah memberikan izin melakukan penelitian
7. Karyawan PT Nusantara Surya Sakti Palembang yang telah membantu penulis dalam memberikan data perusahaan yang diperlukan.
8. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang telah memberikan bekal ilmu dan bimbingan kepada penulis selama kuliah.
9. Kedua Orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat kepada penulis.
10. Rekan sesama mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman seperjuangan kelas 6NC yang telah memberi dukungan dan semangat kepada penulis.

11. Sahabat karib penulis Uchi, Reka, Dinda, Elsa dan Utari yang telah banyak memberikan bantuan kepada penulis selama penyusunan Laporan Akhir ini.

12. Almamaterku.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga Allah SWTmelimpahkan berkah dan rahmat-Nya atas segala kebaikan yang telah diberikan.

Palembang, Juli 2019

Penulis

ABSTRAK

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS PELAYANAN JASA BENGKEL AHASS (*ASTRA HONDA AUTHORIZED SERVICE STATION*) PADA PT NUSANTARA SURYA SAKTI PALEMBANG

Oleh:

Ayu Rega Mentari

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan jasa bengkel AHASS (*Astra Honda Authorized Service Station*) dan mengetahui item kualitas pelayanan jasa yang paling penting dalam memuaskan pelanggan. Jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini sebanyak 80 orang menggunakan teknik sampling aksidental. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik metode analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan diagram kartesius. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh diperoleh tingkat kesesuaian masing-masing dimensi diantaranya dimensi profesionalisme dan keterampilan sebesar 92,58%, dimensi reputasi dan kredibilitas sebesar 91,37%, dimensi sikap dan perilaku sebesar 91,73%, dimensi aksesibilitas dan fleksibilitas sebesar 91,49%, dimensi *Reliability* dan *Trustworthiness* sebesar 91,51%, dimensi *Service Recovery* sebesar 92,54% dan dimensi Kondisi Fisik sebesar 94,05%. Berdasarkan diagram kartesius item pernyataan pada kuadran A tingkat kepuasannya belum puas, kuadran B tingkat kepuasannya puas, Kuadran C belum puas dan Kuadran D tingkat kepuasannya puas. Item pernyataan kualitas pelayanan jasa yang paling penting dalam memuaskan pelanggan terletak pada Kuadran A yaitu berjumlah tiga item dan Kuadran B berjumlah delapan item. Penulis menyarankan untuk melakukan perbaikan pada kuadran A dan mempertahankan item pelayanan jasa pada kuadran B.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan jasa, Importance Performance Analysis

ABSTRACT

MEASURE THE LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION OF SERVICE QUALITY IN AHASS WORKSHOP SERVICES (ASTRA HONDA AUTHORIZED SERVICE STATION) AT PT NUSANTARA SURYA SAKTI PALEMBANG

By:

Ayu Rega Mentari

The aims of this research is to measure the level of customer satisfaction of service quality in AHASS workshop services (Astra Honda Authorized Service Station) at PT nusantara Surya Sakti Palembang and know the items of service quality that are the most important to satisfying customers. Data were collected trough questionnaires with total sample 80 respondent and using accidental sampling. The data analysis technique used is the Importance Performance Analysis (IPA) analysis method. Based on the results of the study obtained the level of suitability of each dimension including the dimensions of professionalism and skills of 92,58 %, Reputation and Credibility 91,37%, attitude and behavior 91,73%, accessibility and flexibility 91,49%, Reliability and Trustworthiness 91,51%, Service Recovery 92,54% and Serviscape 94,05%. Based on cartesius diagram the items in quadrant A the level of satisfaction is not satisfied, quadrant B the level of satisfaction is satisfied, quadrant C is not satisfied and the items on quadrant D is satisfied. The items most important to satisfying customer is the three items on quadrant A and eight items on quadrant B. Based on the result the recommendation is to improve the quality of items on quadrant A and maintain items on quadrant B.

Keyword: Customer Satifaction, Service Quality, Importance Performace Analysis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	5
1.4 Tujuan dan Manfaat	6
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Metodologi Penelitian	7
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	7
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	8
1.5.4 Populasi dan Sampel Penelitian	9

	Halaman
1.5.4 Analisa Data.....	10
1.5.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian	17
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
5.1 Pemasaran	19
2.1.1 Definisi Pemasaran	19
5.2 Jasa	19
2.2.1 Definisi Jasa	19
2.2.2 Karakteristik Jasa	20
5.3 Kualitas Pelayanan Jasa	20
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan Jasa	20
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	21
2.3.3 Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	22
2.4 Kepuasan Pelanggan	24
2.4.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	24
2.4.2 Elemen Kepuasan Pelanggan	25
2.4.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	26
 BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	28
3.2 Visi, Misi dan Logo Perusahaan	30
3.2.1 Visi PT Nusantara Surya Sakti Palembang	30
3.2.2 Misi PT Nusantara Surya Sakti Palembang	30
3.2.3 Logo PT Nusantara Surya Sakti Palembang	30
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	30
3.3.1 Struktur Organisasi PT Nusantara Surya Sakti Palembang	30
3.3.2 Pembagian Tugas PT Nusantara Surya Sakti Palembang	32
3.4 Jenis Pelayanan Jasa Bengkel	41

	Halaman
3.5 Profil Responden	43
3.6 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden	46
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	49
4.1.1 Uji Validitas	49
4.1.2 Uji Reliabilitas	52
4.2 Tingkat Kepuasan Konsumen atas Kualitas Pelayanan Jasa Bengkel AHASS pada PT Nusantara Surya Sakti Palembang	53
4.3 Item Kualitas Pelayanan Jasa yang paling Penting dalam Memuaskan Pelanggan Bengkel AHASS pada PT Nusantara Surya Sakti Palembang	71
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78
 LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pelanggan Bengkel AHASS pada PT Nusantara Surya Sakti Palembang	3
Tabel 1.2 Skala Likert Penelitian	11
Tabel 1.3 Keterangan Kriteria Interpretasi Tingkat Kesesuaian	13
Tabel 1.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian	17
Tabel 3.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 3.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 3.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
Tabel 3.4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	45
Tabel 3.5 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	46
Tabel 3.6 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden	47
Tabel 4.1 Uji Validitas Tingkat Kinerja	50
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan	51
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.4 Penilaian Responden atas Kualitas Pelayanan Jasa pada Dimensi Profesionalisme dan Keterampilan	53
Tabel 4.5 Penilaian Responden atas Kualitas Pelayanan Jasa pada Dimensi Reputasi dan Kredibilitas	55
Tabel 4.6 Penilaian Responden atas Kualitas Pelayanan Jasa pada Dimensi Sikap dan Perilaku	56
Tabel 4.7 Penilaian Responden atas Kualitas Pelayanan Jasa pada Dimensi Aksesibilitas dan Fleksibilitas	58
Tabel 4.8 Penilaian Responden atas Kualitas Pelayanan Jasa pada Dimensi <i>Reliability</i> dan <i>Trustworthiness</i>	59

	Halaman
Tabel 4.9 Penilaian Responden atas Kualitas Pelayanan Jasa pada Dimensi <i>Service Recovery</i>	61
Tabel 4.10 Penilaian Responden atas Kualitas Pelayanan Jasa pada Dimensi Kondisi Fisik (<i>Serviscape</i>)	63
Tabel 4.11 Rekapitulasi Tingkat Kesesuaian antara Kinerja dan Kepentingan Kualitas Pelayanan Jasa Bengkel AHASS pada PT Nusantara Surya Sakti Palembang	65
Tabel 4.12 Rata-rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan Kualitas Pelayanan Jasa Bengkel AHASS pada PT Nusantara Surya Sakti Palembang	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Diagram Kartesius	16
Gambar 3.1 Logo PT Nusantara Surya Sakti Palembang	30
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Nusantara Surya Sakti Palembang	31
Gambar 4.1 Diagram Kartesius	68

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengantar Izin Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 8 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 9 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 10 Data Jumlah Pelanggan
- Lampiran 11 Kuesioner
- Lampiran 12 Hasil Rekapitulasi Profil Responden
- Lampiran 13 Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner
- Lampiran 14 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja Kualitas Pelayanan Jasa
- Lampiran 15 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan Kualitas Pelayanan Jasa