**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA AHASS CV MITRA SEHATI JAYA HONDA MANADO**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (SST) Pada Program Studi Manajemen Bisnis*



**Oleh**

**FARLAN JORDAN MAMONTO NIM : 14 053 057**

**P O L I T E K N I K N E G E R I M A N A D O J U R U S A N A D M I N I S T R A S I B I S N I S PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS**

**2018**

**DAFTAR ISI**

**HALAMAN JUDUL ...................................................................................... i ABSTRAK ...................................................................................................... ii ABSTRACT .................................................................................................... iii MOTTO .......................................................................................................... iv LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.................................... v LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI PENELITIAN ....................................... vi PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ..................................................... vii BIOGRAFI ..................................................................................................... viii KATA PENGANTAR .................................................................................... ix DAFTAR ISI................................................................................................... xi DAFTAR TABEL .......................................................................................... xiv DAFTAR GAMBAR ...................................................................................... xv DAFTAR LAMPIRAN ................................................................................. xvi**



**BAB I PENDAHULUAN** ............................................................................... 1

1**.**1 Latar Belakang ..................................................................................... 1

1.2 Identifikasi Masalah ............................................................................. 6

1.3 Rumusan Masalah ................................................................................ 6

1.4 Pembatasan Masalah ............................................................................ 7

1.5 Tujuan Dan Manfaat ............................................................................ 7

**BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS**........................................ 8

2.1 Konsep Pelayanan ................................................................................ 8

2.1.1. Pengertian Pelayanan ................................................................. 8

2.1.2. Klasifikasi Jasa/Pelayanan ......................................................... 9

2.1.3. Karakteristik Pelayanan.............................................................. 11

2.1.4 Indikator Pelayanan .................................................................... 12

2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan ............................................................... 13

2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan ................................................. 13

2.2.2 Indikator Kepuasan Pelanggan .................................................... 15

2.2.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan .................................................. 15

2.3 Hubungan Antar Konsep ...................................................................... 21

2.4 Hasil Penelitan Terdahulu ................................................................... 22

2.5 Alur Pikir .............................................................................................. 24

2.6 Hipotesis ............................................................................................... 24

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN** ................................................... 26

3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian ............................................................. 26

3.2 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian ................................................ 26

3.2.1. Jenis Penelitian ........................................................................... 26

xi

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 3.2.2. Metode PenelitiantT ................................................................... | 27 |
| 3.3 | Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data ......................................... | 27 |
|  | 3.3.1. Jenis Data ................................................................................... | 27 |
|  | 3.3.2 Metode Pengumpulan data .......................................................... | 28 |
| 3.4 | Populasi dan Sampel ............................................................................ | 29 |
|  | 3.4.1 Populasi ....................................................................................... | 29 |
|  | 3.4.2 Sampel ......................................................................................... | 29 |
| 3.5 | Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya ............................. | 30 |
|  | 3.5.1. Definisi Operasional Pelayanan ................................................. | 30 |
|  | 3.5.2 Definisi Operasional Kepuasan Pelanggan ................................ | 33 |
| 3.6 | Skala Pengukuran ................................................................................. | 34 |
| 3.7 | Analisis Data ........................................................................................ | 35 |
|  | 3.7.1 Statistik Deskriptif ...................................................................... | 35 |
|  | 3.7.2 Total Skor.................................................................................... | 35 |
| 3.8 | Metode Analisis.................................................................................... | 36 |
|  | 3.8.1 Uji Validitas ................................................................................ | 36 |
|  | 3.8.2 Uji Reliabilitas............................................................................. | 39 |
|  | 3.8.3 Analisis Korelasi ......................................................................... | 41 |
|  | 3.8.4 Regresi Linier sederhana ............................................................. | 42 |
| 3.9 | Pengujian Hipotesis .............................................................................. | 43 |
| **BAB** | **IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN** ........................................ | 44 |
| 4.1 | Gambaran Umum Perusahaan .............................................................. | 44 |
|  | 4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan AHASS CV Mitra Sehati Jaya |  |
|  | Honda Manado............................................................................ | 46 |
|  | 4.1.2 Visi dan Misi ............................................................................... | 47 |
|  | 4.1.3 Struktur Organisasi...................................................................... | 48 |
|  | 4.1.4 Jumlah Karyawan ........................................................................ | 48 |
|  | 4.1.5 Rincian Tugas Dan Tanggung Jawab .......................................... | 49 |
| **BAB** | **V HASIL DAN PEMBAHASAN** ........................................................ | 51 |
| 5.1 | Hasil Analisis ....................................................................................... | 51 |
|  | 5.1.1 Karakteristik Responden (Pelanggan) ......................................... | 51 |
|  | 5.1.2 Hasil Analisis Deskriptif Statistik ............................................... | 58 |
| 5.2 | Total Skor Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan ................................. | 58 |
|  | 5.2.1 Total Skor Pelayanan X............................................................... | 59 |
|  | 5.2.2 Total Skor Kepuasan Pelanggan Y.............................................. | 60 |
| 5.3 | Hasil Analisis Korelasi dan Regresi ..................................................... | 61 |
|  | 5.3.1 Hasil Analisis Korelasi ................................................................ | 62 |
|  | 5.3.2 Hasil Analisis Regresi Sederhana ............................................... | 62 |
| 5.4 | Pengujian Hipotesis Uji t...................................................................... | 63 |
| 5.5 | Pembahasan ......................................................................................... | 63 |

xii



5.5.1 Pembahasan Pelayanan................................................................ 69

5.5.2 Pembahasan Kepuasan Pelanggan .............................................. 72

5.5.3 Pembahasan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ............. 74

5.6 Implementasi ........................................................................................ 76

5.6.1 Pelayanan .................................................................................... 78

5.6.2 Kepuasan Pelanggan ................................................................... 83

5.6.3 Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan AHASS CV Mitra

Sehati Jaya Honda Manado......................................................... 85

**BAB VI PENUTUP** ........................................................................................ 86

6.1 Kesimpulan........................................................................................... 86



6.2 Saran ..................................................................................................... 86

**DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN**

xiii

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Dunia era globalisasi saat ini membawa dampak yang besar bagi perkembangan dunia bisnis salah satunya adalah dalam bidang otomotif/transportasi. Produk sepeda motor merupakan alat transportasi darat yang paling banyak diminati dan dibutuhkan masyarakat. Kebutuhan yang peneliti maksudkan adalah bagaimana sebuah alat transportasi mampu membantu setiap aktivitas yang dilakukan masyarakat.



Sepeda motor sebagai sarana transportasi yang sangat baik untuk perseorangan maupun perusahaan. Hal itu disebabkan karena sepeda motor, adalah alat transportasi yang memiliki harga terjangkau untuk ekonomis rakyat Indonesia. Sepeda motor juga mempunyai nilai yang penting bagi kelangsungan dan kemudahan distribusi barang terutama dalam menudukung kelancaran transaksi yang beruhubungan dengan perdagangan dan bisnis. Dengan makin bertambah banyak masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor, maka akan menciptakan banyak sekali peluang usaha bagi pengusaha bengkel kendaraan bermotor.

Saat ini di Indonesia banyak sekali pengusaha yang telah mendirikan bengkel, baik bengkel resmi yang memberikan pelayanan pada satu merek motor tertentu maupun bengkel umum yang bisa melayani semua jenis merek motor.

Alasan pendirian bengkel karena, dalam kondisi tertentu kendaraan bermotor

1

memerlukan perawatan yang lebih panjang dari apa yang telah diprediksikan oleh produsen sebelumnya.

Jumlah usaha bengkel yang semakin bertambah banyak dari waktu ke waktu membawa dampak berkompetisi yang akan mendorong daya semangat dari perusahaan untuk mencari dan mempertahankan pelanggannya, dengan menyediakan pelayanan perawatan sepeda motor. Besar harapan dari perusahaan untuk membuat pelanggan merasa diperhatikan akan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pelayanan bertujuan melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan dalam bentuk jasa/pelayanan. Pelayanan yang baik akan berpengaruh pada kepuasan Pelanggan, tetapi jika pelayanan yang diberikan perusahaan kurang baik maka akan berpengaruh pada ketidakpuasan pelanggan.



Kepuasan Pelanggan merupakan salah satu faktor yang menjadi pendukung keberhasilan suatu kegiatan usaha. Dengan kepuasan Pelanggan, organisasi dapat meningkatkan tingkat keuntungannya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Apabila kinerja di bawah harapan, maka Pelanggan akan kecewa dan tidak puas, sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan puas.

Kepuasan pelanggan selalu berubah dari waktu ke waktu. Harapan Pelanggan terhadap jasa/pelayanan tidak akan pernah sama, bisa naik atau bahkan bisa turun. Pelanggan yang pernah merasakan pelayanan yang baik pasti akan mengidamkan pelayanan yang sama ketika menggunakan produk atau pelayanan

sejenis. Sadar akan fakta tersebut, dunia bisnis berkompetisi membuat pelanggannya lebih puas agar tidak berpaling pada pelayanan yang ditawarkan perusahaan lain.

Perusahaan didirikan dengan prioritas utama dengan mampu memberikan kepuasan bagi pelanggan. pengukuran kepuasan pelanggan yang ditandai dengan berkurangnya keluhan dari pelanggan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dan menarik calon pelanggan. Oleh karena itu, memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan adalah dasar bagi suatu perusahaan dalam mencapai



keberhasilan Jasa/pelayanan.

**AHASS CV Mitra Sehati Jaya Honda** adalah bengkel resmi Sepeda

Motor Honda. AHASS (*Astra Honda Authorized Service Station*) AHASS CV

Mitra Sehati Jaya Honda dengan **tujuan** untuk menyediakan kemudahan

layanan perbaikan sepeda motor Honda dengan didukung oleh fasilitas yang

memadai dan sumber daya manusia yang handal serta dengan harapan untuk

menjadi andalan utama bagi para pengguna sepeda motor Honda dalam

melakukan perawatan dan perbaikan, AHASS CV Mitra Sehati Jaya Honda

selalu meningkatkan skill dan kinerja seluruh mekanik agar memberikan

pelayanan yang maksimal kepada pelanggan, AHASS CV Mitra Sehati Jaya Honda selalu melakukan inovasi baru dalam rangka memberikan *service excellent* kepada Pelanggan.

Dari pengamatan yang telah dilakukan peneliti ada beberapa masalah yang terjadi pada AHASS CV Mitra Sehati Jaya Honda yang mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan pada pelayanan yang diakibatkan oleh masalah -

masalah seperti pelanggan seringkali harus mencari suku cadang ditempat (bengkel) lain kemudian kembali untuk memperbaikinya di AHASS CV Mitra Sehati Jaya Honda Manado

Masalah lain yang ditemui penulis adalah fasilitas ruang tunggu yang

kurang nyaman karena jarak antara tempat duduk dan tempat mekanik untuk

melakukan pekerjaan terlalu dekat hal itu dapat mengurangi kesehatan dari

pelanggan mengingat setiap melakukan uji mesin, motor akan mengeluarkan

asap akibat pembakaran, asap yang dikeluarkan dari motor mengandung zat

beracun *karbon monoksida* diperlukan tata letak yang baik dari perusahaan

contohnya dengan memberikan sekat atau membuka ruangan baru untuk ruang

tunggu dan memberikan fasilitas seperti TV dan pendingin agar pelanggan

merasa nyaman dan aman dengan ruang tunggu bengkel*.*



Masalah kedua mekanik kurang tanggap dengan jasa yang dibutuhkan

pelanggan seperti salah satu pelanggan ingin melakukan perawatan dengan

mengganti kanfas rem belakang tapi mekanik tersebut kurang tanggap dengan

apa yang dibutuhkan pelanggan tersebut karena mekanik sibuk mengerjakan

motor yang kerusakannya membutuhkan lima jam untuk perbaikan, padahal

untuk mengganti kanfas rem belakang tidak membutuhkan waktu yang lama, akhirnya pelanggan tersebut pun mendapat pelayanan setelah mekanik menyesaikan beberapa bagian pada mesin motor yang sebelumnya. Dari pengamatan penulis pelanggan tersebut harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan pelayanan dari mekanik dan hal itu akan berpengaruh pada ketidakpuasan pelanggan.

Masalah yang terakhir adalah mekanik kurang memiliki pengetahuan yang luas dengan memahami keluhan yang diberikan pelanggan. Hal tersebut dapat diamati oleh penulis terhadap salah satu pelanggan yang mengeluhkan masalah yang sama pada motornya padahal beberapa hari sebelumnya motor

dari pelanggan tersebut melakukan perbaikan dibengkel Mitra sehati Jaya

Honda Manado dengan melakukan perbaikan packing set namun ternyata dihari

itu setelah ditelusuri oleh kepala mekanik masalah pada motor adalah hanya

karet penutup oli yang sudah kering dan harus diganti dari masalah tersebut

penulis mengamati ada kemungkinan kurangnya pelatihan yang diberikan

bengkel terhadap mekanik yang berdampak pada kurangnya pengetahuan dari

mekanik tersebut maka dari itu penulis menambahkan perlu adanya pelatihan

yang cukup dari bengkel untuk mematangkan wawasan pengetahuan mekanik



karena kesalahan pengerjaan dari mekanik terhadap keluhan pelanggan dapat

mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan sehingga kemungkinan besar

pelanggan akan mencari bengkel lain untuk merawat dan memperbaiki

motornya.

AHASS CV Mitra Sehati Jaya Honda Manado mempunyai peluang dan tantangan seperti bengkel-bengkel pada umumnya dalam memuaskan pelanggan melalui pelayanan yang ada. Pelanggan akan melihat dan merasakan layanan dan dukungan yang di berikan AHASS CV Mitra Sehati Jaya Honda Manado dengan layanan dan dukungan yang mereka harapkan. Jika pelanggan merasa puas, maka Pelanggan akan kembali dan menjadi Pelanggan yang setia serta akan menceritakan pengalaman tersebut kepada orang lain, sehingga jumlah Pelanggan

akan bertambah. Tetapi jika pelanggan merasa tidak puas maka pelanggan akan mengeluhkan ketidakpuasannya tersebut kepada pihak AHASS CV Mitra Sehati Jaya Honda Manado, dan yang lebih buruk lagi diam dan pergi mencari bengkel lain.

Berdasarkan uraian latar belakang, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan Pelanggan, maka proposal ini mengambil judul: **“Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ahass Cv Mitra Sehati Jaya Honda Manado”.**



**1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti juga mengidentifikasikan beberapa masalah yang akan di jadikan bahan penelitian selanjutnya :

1. Beberapa Pelanggan harus mencari suku cadang dibengkel lain.

2. Pelanggan merasakan ketidaknyamanan terhadap ruang tunggu bengkel.

3. Mekanik kurang tanggap dengan keluhan.

4. Mekanik kurang memiliki pengetahuan yang luas.

**1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan peneliti maka dapat di rumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan AHASS CV Mitra Sehati Jaya Honda Manado ?

**1.4 Pembatasan Masalah**

Penelitian ini mendapatkan sebuah kendala dalam biaya dan waktu untuk pembagian kuesioner Oleh sebab itu, penulis menjalankan kuesioner kepada pelanggan yang datang saat peneliti melakukan pembagian kuesioner.

**1.5 Tujuan Dan Manfaat**

Dengan melihat rumusan masalah di atas tujuan dari penelitian yang hendak dicapai oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan

Pelanggan AHASS CV Mitra Sehati Jaya Honda Manado. Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini antara lain :

1. Bagi Peneliti



Sebagai pengetahuan penerapan teori yang telah diperoleh dibangku kuliah dengan fakta yang ada dilapangan, mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan.

2. Bagi Perusahaan (Bengkel)

Sebagai alat pertimbangan dalam memperbaiki kinerja dan mengembangkan pelayanan ke arah yang lebih efektif untuk kepuasan Pelanggan.

3. Bagi akademik

Hasil penelitian ini dapat diharapkan menjadi pedoman tambahan untuk menambah pengetahuan dan pemahaman studi mengenai pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.