

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM  
MENINGKATKAN KEPUA SAN PELANGGAN  
SERVIS MOBIL PADA CV. KOMBOS TENDEAN**

**TUGAS AKHIR**

**Oleh**

**SANIA CLAUDIA DESIO MAPASA  
NIM : 2101018**

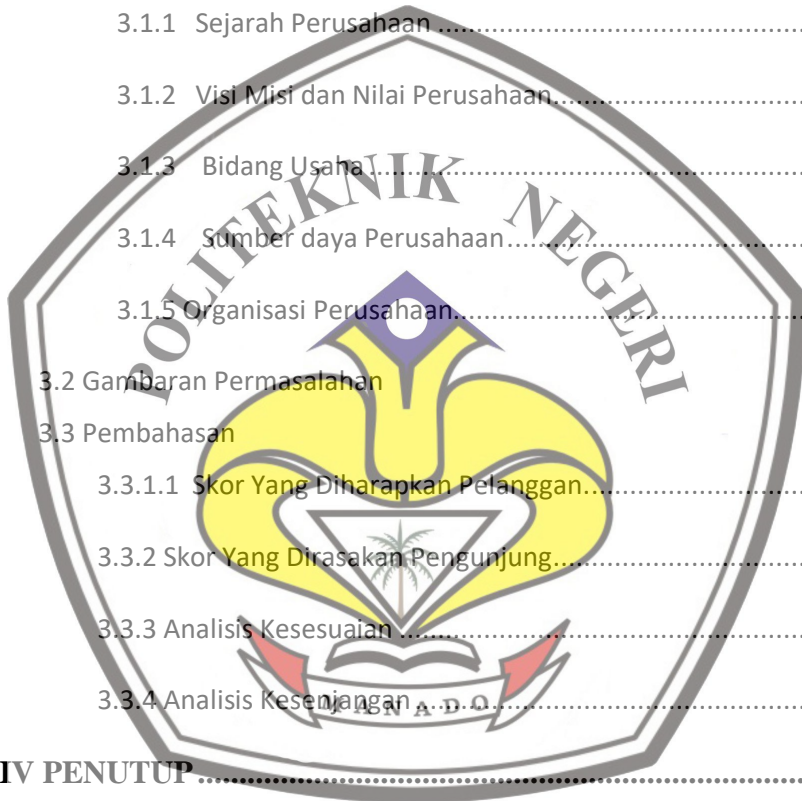


**POLITEKNIK NEGERI MANADO  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
2024**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b><u>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR</u></b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BIOGRAFI</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat penelitian	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori	7
2.1.2. Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.3. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.4. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	16
2.2. Pelanggan	17

2.2.1. Pengertian Pelanggan .....	17
2.2.2. Atribut- atribut Pembentuk Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2.3. Jenis- jenis Kategori Tanggapan atau Keluhan terhadap Ketidakpuasan Pelanggan.....	18
2.3. Penelitian Relevan .....	19
<b><u>BAB III</u> HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	22
3.1.1 Sejarah Perusahaan .....	22
3.1.2 Visi Misi dan Nilai Perusahaan.....	26
3.1.3 Bidang Usaha.....	28
3.1.4 Sumber daya Perusahaan.....	28
3.1.5 Organisasi Perusahaan.....	30
3.2 Gambaran Permasalahan .....	30
3.3 Pembahasan .....	32
3.3.1.1 Skor Yang Diharapkan Pelanggan.....	34
3.3.2 Skor Yang Dirasakan Pengunjung.....	36
3.3.3 Analisis Kesesuaian .....	39
3.3.4 Analisis Kesenjangan .....	41
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>44</b>
4.1 Kesimpulan .....	44
4.2 Saran.....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>46</b>



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dalam industri otomotif, khususnya di sektor servis mobil, kualitas pelayanan menjadi faktor penentu utama dalam menarik dan mempertahankan pelanggan. CV Kombos Tendea, sebagai salah satu penyedia layanan servis mobil terkemuka di daerahnya, memahami pentingnya memberikan pelayanan yang optimal untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya mencakup keterampilan teknis dalam perbaikan dan pemeliharaan kendaraan, tetapi juga mencakup aspek non-teknis seperti keramahan staf, kecepatan layanan, transparansi biaya, dan kenyamanan fasilitas. Pelanggan yang puas cenderung lebih loyal dan lebih mungkin untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain, sehingga kepuasan pelanggan menjadi indikator penting keberhasilan bisnis.

Kualitas pelayanan perusahaan dapat dilihat dari beberapa aspek seperti bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) yang diberikan perusahaan kepada pelanggan. Dengan memperhatikan aspek aspek ini maka diharapkan pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan perusahaan.

Bukti langsung (*tangibles*) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik

(contoh : gedung, gudang, dan lain-lain.), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Selain itu pelayanan perusahaan dari aspek kehandalan berupa kemampuan perusahaan untuk melakukan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat dan terpercaya. Aspek daya tanggap (responsiveness) merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Daya tanggap merupakan suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas. Jaminan (assurance) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan (assurance). Hal ini dapat dilihat dari cara berkomunikasi (communication) dari karyawan terhadap pelanggan, kredibilitas (credibility) berupa nilai kepercayaan bagi pelanggan, jaminan atas keamanan (security) diberikan kepada pelanggan, kompetensi (competence) berupa keahlian dan pengetahuan karyawan terhadap jasa yang ditawarkan, dan sompan santun (courtesy) karyawan terhadap pelanggan.

Aspek lainnya yaitu empati (empathy) sebagai syarat untuk peduli, memberi, perhatian pribadi bagi pelanggan. Empati dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana sebagai perusahaan jasa servis CV Kombos Tendean diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator utama keberhasilan suatu bisnis, termasuk dalam sektor jasa servis mobil. CV Kombos Tendean,

sebagai penyedia layanan servis mobil, sangat memahami pentingnya menjaga kepuasan pelanggan untuk membangun loyalitas dan reputasi positif.

Dengan semakin banyaknya jumlah kendaraan bermotor, maka kebutuhan akan jasa servis dan perawatan kendaraan juga semakin meningkat. Hal ini menjadi peluang bagi perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang jasa servis dan perawatan kendaraan, salah satunya adalah CV. Kombos Tendea.

CV. Kombos Tendea merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa servis dan perawatan kendaraan bermotor. Perusahaan ini berlokasi di jalan Piere Tendea. Dalam menjalankan usahanya CV. Kombos Tendea berupaya untuk lebih memperhatikan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan agar dapat memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebagaimana tingkat kepuasan pelanggan dapat diukur dari kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan yang dilihat dari beberapa aspek kualitas pelayanan seperti bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) yang diberikan perusahaan kepada pelanggan.

Dilihat dari beberapa aspek diatas dalam praktiknya kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan pada C.V.Kombos Tendea masih ada beberapa keluhan dari pelanggan terkait bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) didapati beberapa keluhan yang sering muncul antara lain waktu tunggu servis yang seringkali melebihi batas waktu yang dijanjikan, kurangnya ketersediaan suku cadang, perlu waktu tunggu atau kedatangan suku cadang pemesanan barang, ketidaksesuaian estimasi biaya servis dengan hasil servis. Hal ini menimbulkan keluhan pelanggan yang berakibat pada turunnya tingkat kepuasan pelanggan. Keluhan pelanggan berupa komplain

pelanggan atas hasil servic mobil.tersebut dituangkan pada lembar keluhan yang akan ditindak lanjuti oleh perusahaan.

Untuk itu perlu dilakukan analisis lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh CV. Kombos Tendeand dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan tersebut. Analisis ini penting dilakukan agar perusahaan dapat mengutahui aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan servis mobil pada CV. Kombos tendean.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan pemasalahan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Waktu tunggu servis yang melebihi batas waktu yang dijanjikan.
2. Kurangnya ketersediaan suku cadang.
3. Perlu waktu tunggu atau kedatangan suku cadang pemesanan barang,
4. Ketidaksesuaian estimasi biaya servis dengan hasil servis.
5. Adanya keluhan atau komplain pelanggan atas hasil servic mobil yang dituangkan pada lembar keluhan.

Dengan identifikasi masalah tersebut, diharapkan penelitian ini dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi pihak manajemen CV. Combos Tendeand dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan servis mobil dimasa mendatang.

### 1.3. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada CV.Kombos Tendeand?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan servis mobil pada CV.Kombos Tendeand?
3. Bagaimana kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan servis mobil pada CV.Kombos Tendeand ?

### 1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan CV. Kombos Tendeand
2. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan servis mobil CV. Kombos Tendeand
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan servis mobil pada CV. Kombos Tendeand

### 1.5. Manfaat penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu :

1. Manfaat Teoritis
  - a. memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen terkait dengan komsep kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
  - b. Memperkaya literatur mengenai analisis kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam industri jasa otomotif.
  - c. Dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan topik serupa.
2. Manfaat Praktis :
  - a. Bagi Perusahaan (CV. Combos Tendeand)
    - Memberikan informasi dan masukan bagi perusahaan mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan.

- Menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
- Membantu perusahaan dalam mengembangkan strategi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan

b. Bagi Pelanggan

- Memberikan informasi bagi pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh CV. Combos Tendea
- Memberikan wawasan kepada pelanggan mengenai tingkat kepuasan terhadap layanan servis yang diterima.
- Sebagai bahan pertimbangan bagi pelanggan dalam memilih jasa servis otomotif yang sesuai dengan harapan.

c. Bagi akademik

- Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan topik kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
- Dapat memperkaya wawasan dan pengetahuan akademisi mengenai analisis kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

