

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. TRIDJAYA
MAJU SUKSES PAAL DUA, MANADO**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*

Oleh

MEDELENE VIVA POMANTOW

NIM. 20053061



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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	v
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.....	6
1.5 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.5.2 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS.....	8
2.1 Pelayanan.....	8
2.1.1 Jasa.....	8
2.1.2 Definisi Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.3 Definisi Pelayanan Prima	10
2.1.4 Indikator Pelayanan Prima.....	11
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2.1 Definisi Kepuasan.....	12
2.2.2 Definisi Kepuasan Konsumen	13
2.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen	13
2.2.4 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	15
2.2.5 Manfaat Kepuasan Pelanggan/Konsumen	16

2.2.6	Teori Kepuasan Pelanggan	17
2.2.7	Indikator Kepuasan Pelanggan	18
2.3	Hubungan Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan.....	19
2.4	Penelitian Terdahulu.....	20
2.5	Kerangka Pikir	22
2.6	Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN.....		26
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
3.2	Metode dan Jenis Penelitian	26
3.2.1	Metode Penelitian.....	26
3.2.2	Jenis Penelitian	27
3.3	Jenis Data dan Prosedur Pengumpulan Data	27
3.3.1	Jenis Data.....	27
3.3.2	Teknik 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 Skala Pengukuran.....	30
3.5.1	Definisi Operasional Variabel	30
3.5.2	Skala Pengukuran	32
3.6	Metode Analisis.....	32
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	33
3.6.2	Total Skor	33
3.6.3	Pengukuran Validitas dan Reliabilitas.....	33
3.6.4	Analisis Korelasi.....	36
3.6.5	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	36
3.6.6	Pengujian Hipotesis	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	39
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	39
4.1.2	Lokasi Dan Telepon.....	41
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan	41
4.1.4	Sumber Daya Perusahaan	42
4.1.5	Struktur Organisasi	42
4.1.6	Uraian Kegiatan (<i>Job Description</i>).....	43

4.2 Hasil Analisis.....	48
4.2.1 Karakteristik Responden.....	48
4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif Statistik	51
4.2.3 Total Skor Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan	53
4.2.4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	55
4.2.5 Hasil Analisis Korelasi dan Regresi	58
4.2.6 Pengujian Hipotesis Uji T.....	60
4.3 Pembahasan	61
4.3.1 Pelayanan Prima pada CV. Tridjaya Maju Sukses Paal Dua.....	61
4.3.2 Kepuasan Pelanggan pada CV. Tridjaya Maju Sukses Paal Dua ...	62
4.3.3 Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	64
4.4 Implementasi.....	67
4.4.1 Penerapan Hasil Penelitian Variabel Pelayanan Prima (X).....	67
4.4.2 Penerapan Hasil Penelitian Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	68
BAB V PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam industri jasa, kualitas pelayanan adalah faktor penentu yang dapat mempengaruhi keberhasilan bisnis secara signifikan. Pelayanan yang efektif sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat meningkatkan efisiensi proses dan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan, diukur dengan mengevaluasi pengalaman mereka menggunakan produk atau jasa, sangat penting untuk membangun loyalitas dan hubungan jangka panjang.

Menurut (Nurmah 2018) pelayanan prima (excellence service) adalah satu bentuk pelayanan yang sangat memuaskan bagi para penerima pelayanan. Menurut Maddy dalam (Frimayasa 2017) pelayanan prima (Service Excellent) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Menurut (Rangkuti 2017) prinsip-prinsip pelayanan prima yaitu : sikap, perhatian, dan tindakan

Pelayanan prima memiliki sejumlah unsur yang saling berkaitan dan bersama-sama mempengaruhi kepuasan pelanggan. Beberapa elemen utama tersebut antara lain:

1. Kecepatan Layanan

Kecepatan dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu faktor yang paling dihargai oleh pelanggan. Pelanggan biasanya ingin kendaraannya segera diperbaiki atau diservis agar dapat digunakan kembali secepatnya. Pelayanan

yang cepat dan tepat waktu dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan.

2. Kualitas Pekerjaan

Kualitas hasil pekerjaan merupakan faktor krusial dalam pelayanan bengkel dan pemeliharaan. Pelanggan berharap perbaikan yang dilakukan dapat menyelesaikan permasalahan kendaraan secara tuntas dan efisien. Jika kualitas pekerjaan baik maka pelanggan merasa puas dan percaya terhadap keterampilan teknisi dan kualitas pelayanan yang diberikan.

3. Keramahan dan Profesionalisme Staf

Staf yang ramah dan profesional dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan. Sikap yang baik dan profesionalisme dalam menghadapi pelanggan akan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

4. Kemampuan Menangani Keluhan

Kemampuan perusahaan dalam menangani keluhan dan masalah yang diajukan oleh pelanggan juga menjadi aspek penting dari pelayanan prima. Penanganan keluhan yang cepat dan efektif dapat mengubah pengalaman negatif menjadi pengalaman positif dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

5. Fasilitas yang Memadai

Fasilitas yang lengkap dan modern dapat memberikan kenyamanan bagi pelanggan selama menunggu proses perbaikan atau perawatan kendaraan. Fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman, akses Wi-Fi dan minuman ringan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menurut (Windasuri dan Susanti 2017) kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Menurut Tjiptono, et al. dalam (Alfin dan Nurdin 2017) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara Kepuasan Pelanggan (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya.

CV. Tridjaya Maju Sukses Paal Dua, Manado merupakan dealer sepeda motor terkemuka di Kota Manado yang terkenal dengan sepeda motor berkualitas tinggi dan pelayanan pelanggan yang baik. Pelayanan prima merupakan salah satu aspek penting dalam menjaga keberlangsungan dan reputasi suatu perusahaan, khususnya dalam industri perawatan dan bengkel seperti CV Tridjaya Maju Sukses. Dalam industri ini, kecepatan, ketepatan, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan menjadi kunci untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Namun, pada kenyataannya, CV. Tridjaya Maju Sukses Paal Dua, Manado masih menghadapi berbagai masalah yang menghambat tercapainya pelayanan yang optimal, terutama akibat kurangnya koordinasi antar bagian.

Salah satu masalah utama yang dihadapi adalah kurangnya koordinasi antar bagian di dalam perusahaan, yang berdampak langsung pada kelancaran proses pelayanan. Misalnya, proses komunikasi antara bagian penerimaan pelanggan, teknisi, dan bagian administrasi seringkali tidak berjalan efektif, sehingga informasi yang seharusnya disampaikan secara cepat dan akurat seringkali terlambat atau tidak lengkap. Hal ini mengakibatkan proses layanan menjadi terhambat, sehingga pelanggan merasa tidak dilayani dengan baik.

Selain itu, respon terhadap keluhan pelanggan sering kali lambat, terutama pada saat-saat kritis seperti ketika ada masalah mendesak yang harus segera ditangani. Pelanggan yang memberikan masukan atau mengajukan keluhan terkadang tidak mendapatkan tanggapan yang cepat, karena kurangnya sistem koordinasi yang efektif antar bagian terkait. Hal ini dapat menurunkan kepercayaan pelanggan terhadap profesionalisme perusahaan.

Masalah lain yang cukup signifikan adalah lambatnya pelayanan selama jam istirahat, ketika petugas utama yang bertugas sedang beristirahat. Selama waktu tersebut, staf pengganti seringkali masih sibuk dengan pekerjaannya sendiri, sehingga tidak mampu memberikan perhatian penuh terhadap kebutuhan pelanggan. Keadaan ini diperparah dengan kurangnya sensitivitas terhadap kebutuhan pelanggan pada saat-saat genting tersebut, sehingga pelayanan menjadi semakin lambat dan tidak maksimal.

Kurangnya perhatian terhadap kebutuhan pelanggan dan lemahnya respons dalam menangani keluhan menunjukkan bahwa koordinasi antar bagian yang lemah memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di CV Tridjaya Maju Sukses. Jika hal ini tidak segera ditangani, perusahaan akan terus menghadapi tantangan dalam mempertahankan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan dan citra perusahaan secara keseluruhan.

Bagi CV. Tridjaya Maju Sukses Paal Dua, Manado penting sekali untuk memahami betapa pentingnya pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Ketika perusahaan mengetahui elemen pelayanan prima yang paling berpengaruh, maka mereka dapat menyusun strategi yang tepat untuk

meningkatkan kualitas layanannya. Selain itu, dengan pengetahuan tersebut, perusahaan dapat melatih karyawannya dengan lebih efektif, memperbaiki proses kerja, dan memperbaiki fasilitas yang ada. Dalam jangka panjang, peningkatan pelayanan prima berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas pelanggan, reputasi perusahaan, dan keuntungan bisnis. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategis untuk memperbaiki koordinasi antar bagian, meningkatkan kecepatan respons terhadap keluhan pelanggan, serta memastikan bahwa staf yang bertugas selama jam istirahat mampu melayani dengan baik. Perbaikan dalam aspek-aspek tersebut diharapkan dapat menciptakan pelayanan prima yang lebih konsisten, sehingga pelanggan merasa puas dan loyal terhadap perusahaan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan di CV. Tridjaya Maju Sukses Paal Dua, Manado. Penelitian ini akan menelaah factor-faktor pelayanan yang paling signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan, dan memberikan rekomendasi yang relevan untuk meningkatkan layanan di masa depan. Dengan demikian, perusahaan dapat lebih memahami kebutuhan pelanggan dan mengoptimalkan kualitas pelayanan demi meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka penulis tertarik mengambil judul **“Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Tridjaya Maju Sukses Paal Dua, Manado”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan proposal penelitian “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Tridjaya Maju Sukses Paal Dua”, beberapa masalah yang diidentifikasi meliputi :

1. Kurangnya koordinasi antar bagian, sehingga menyebabkan proses layanan terhambat.
2. Kurangnya respon terhadap keluhan pelanggan
3. Lambat dalam melayani, ketika jam istirahat petugas yang menggantikannya masih sibuk dengan pekerjaannya sendiri dan tidak tanggap terhadap kebutuhan pelanggan

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Apakah pelayanan prima berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Tridjaya Maju Sukses Paal Dua, Manado?

1.4 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini bertujuan agar fokus penelitian tercapai dan hipotesis dapat dijawab. Penelitian terhadap pelayanan prima akan berfokus pada aspek kemampuan (ability), sikap (attitude), penampilan (appearance), perhatian (attention), tindakan (action), dan tanggung jawab (accountability). Sementara itu, penelitian terhadap kepuasan pelanggan akan didasarkan pada aspek kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Penelitian ini dilakukan pada CV. Tridjaya Maju

Sukses Paal Dua, Manado Divisi H2 bagian bengkel dan perawatan, dengan pelanggan yang telah melakukan servis lebih dari dua kali.

1.5 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Tridjaya Maju Sukses Paal Dua, Manado.

1.5.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan tentang manajemen kualitas pelayanan dan hubungannya dengan kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi mahasiswa yang ingin meneliti tentang pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Secara Praktis

Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi memuaskan pelanggan serta mempertahankan tingkat pelayanan yang menguntungkan saat ini dan di masa depan.