

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA PT PIONIKA AUTOMOBIL**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**CLEMEN VANDI SIMANUNGKALIT  
160910420**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2020**

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA PT PIONIKA AUTOMOBIL**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:**

**CLEMEN VANDI SIMANUNGKALIT  
160910420**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2020**

## **SURAT PERNYATAAN ORIGINALISTIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Clemen Vandi Simanungkalit

NPM : 160910420

Falkutas : Ilmu Sosial Dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT PIONIKA AUTOMOBIL**

Adalah hasil karya sendiri bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 18 Februari 2020

Yang membuat pernyataan,

Clemen Vandi Simanungkalit

160910420

**Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan  
Terhadap Kepuasan  
Pelanggan pada PT Pionika Automobil**

**Oleh:  
Clemen Vandi Simanungkalit  
160910420**

**SKRIPSI  
Untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera dibawah ini**

**Batam, 18 Februari 2020**

**Syaifullah, S.E., M.M  
Pembimbing**

## KATA PENGANTAR

*Salam Sejahtera,*

Segala Puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam, Ibu Nur Elfi Husda.S.Kom., M.Si.
2. Dekan Universitas Putera Batam, Ibu Rizki Tri Anugrah Bhakti S,H., M.H.
3. Ketua Program Studi Manajemen di Universitas Putera Batam, Ibu Mauli, S.Kom.,M.Si.
4. Bapak Syaifullah, S.E.,M.M. selaku pembimbing skripsi penulis
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
6. Kedua orang tua dan keluarga besar yang turut memberikan motivasi, doa dan pengorbanannya kepada penulis.
7. PT Pionika Automobil yang turut membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Kerabat-kerabat terdekat seperti Miftach Rizqillah, Ryo Ramadhan, Ramadhani Syafitri, Annisa Reskita, Puli Hanafiah, Musril Kamal, Giska Indra, Fadhli Miftahulsallam, dan seperjuangan di Universitas Putera Batam.
9. Dan terimakasih banyak untuk yang terspesial Dona Melya Apriyanti.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak. Semoga Allah swt membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin.

Batam, 18 Februari 2020

Clemen Vandi Simanungkalit  
(160910420)

## ABSTRAK

Perubahan semacam ini memiliki dampak besar pada bisnis otomotif. Kita tahu bahwa dunia otomotif memiliki banyak penggemar. Banyak orang yang memiliki minat di bidang ini, baik roda dua maupun roda empat. Karenanya banyak yang berani membuka bisnis di bidang otomotif, salah satunya adalah PT. Pionika Automobil. Meskipun ada banyak penggemar, itu tidak berarti bahwa bidang ini tidak memiliki masalah dalam berbisnis. Beberapa contoh hambatan adalah karena banyaknya pesaing dan kurangnya fasilitas pendukung. Jadi perusahaan harus bersaing di era globalisasi ini dan mencapai tujuan dengan hasil maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk menguji sejauh mana peran Fasilitas dan Kualitas Layanan mampu meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT Pionika Automobil di Kota Batam,). Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan asosiatif yang bersifat kausal. dengan populasi 150 pelanggan dalam satu minggu, dengan teknik pengambilan sampel tidak disengaja. Rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah rumus Slovin, dengan tingkat kesalahan 0,05 atau 5%. menggunakan metode analisis regresi linier berganda dan teknik rumus Slovin, dengan 109 responden. Skala pengukuran dan metode pengukuran yang digunakan peneliti dalam penelitian ilmiah adalah skala Likert. Pengumpulan data melalui kuesioner dilakukan di PT Pionika Automobil dan bantuan program SPSS Versi 25.

**Kata Kunci:** Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

*This kind of change has a big impact on the automotive business. We know that the automotive world has many fans. Many people who have an interest in this field, both two wheels and four wheels. Therefore many who dare to open a business in the automotive field, one of which is PT. Automatic pionic. Even though there are many fans, that doesn't mean that this field has no problems doing business. Some examples of obstacles are due to the large number of competitors and the lack of supporting facilities. So companies must compete in this era of globalization and achieve goals with maximum results. This study aims to examine the extent to which the role of Facilities and Service Quality is able to increase Customer Satisfaction at PT Pionika Automobil in Batam City,). The research used is quantitative research by finding associative relationships that are causal. with a population of 150 customers in one week, with accidental sampling technique. The formula used to determine the number of samples is the Slovin formula, with an error rate of 0.05 or 5%. using multiple linear regression analysis methods and the Slovin formula technique, with 109 respondents. The scale of measurement and the method of measurement that researchers use in scientific research is the Likert scale. Data collection through questionnaires was carried out at PT Pionika Automobil and the assistance of the SPSS Version 25 program.*

**Keywords:** *Facilities, Service Quality, Consumer Satisfaction*

## DAFTAR ISI

|                                                         | Halaman    |
|---------------------------------------------------------|------------|
| <b>SURAT PERNYATAAN ORIGINALISTIS.....</b>              | <b>i</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                              | <b>iii</b> |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                     | <b>iv</b>  |
| <b>ABSTRACT.....</b>                                    | <b>v</b>   |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                 | <b>vi</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                               | <b>ix</b>  |
| <b>DAFTAR RUMUS .....</b>                               | <b>x</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                               | <b>xi</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                            | <b>xii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                          | <b>1</b>   |
| 1.1. Latar Belakang Masalah .....                       | 1          |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                          | 9          |
| 1.3 Batasan Masalah .....                               | 9          |
| 1.4 Perumusan Masalah .....                             | 9          |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....                             | 10         |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....                            | 10         |
| 1.6.1 Manfaat Toeritis .....                            | 10         |
| 1.6.2 Manfaat Praktis .....                             | 10         |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                    | <b>12</b>  |
| 2.1. Kajian Teori .....                                 | 12         |
| 2.1.1. Fasilitas .....                                  | 12         |
| 2.1.1.1. Pengertian Fasilitas .....                     | 12         |
| 2.1.1.2. Tujuan Fasilitas .....                         | 13         |
| 2.1.1.3. Manfaat Fasilitas .....                        | 13         |
| 2.1.1.4. Indikator-indikator Fasilitas .....            | 14         |
| 2.1.2. Kualitas Pelayanan .....                         | 15         |
| 2.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....            | 15         |
| 2.1.2.2. Karakteristik Pelayanan .....                  | 16         |
| 2.1.2.3. Indikator – indikator Kualitas Pelayanan ..... | 17         |
| 2.1.3. Kepuasan Pelanggan .....                         | 18         |
| 2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....            | 18         |
| 2.1.3.2. Kriteria Mengukur Kepuasan Pelanggan .....     | 19         |
| 2.1.3.3. Indikator – indikator Kepuasan Pelanggan ..... | 20         |
| 2.2. Penelitian Terdahulu .....                         | 20         |
| 2.3. Kerangka Pemikiran .....                           | 24         |
| 2.4. Hipotesis .....                                    | 25         |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                  | <b>26</b>  |
| 3.1 Desain Penelitian .....                             | 26         |
| 3.2. Operasional Variabel .....                         | 27         |
| 3.2.1 Variabel Independen .....                         | 27         |

|                                                         |           |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| 3.2.2 Variabel Dependen.....                            | 27        |
| 3.3 Populasi dan Sampel .....                           | 29        |
| 3.3.1 Populasi .....                                    | 29        |
| 3.3.2 Sampel .....                                      | 29        |
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data .....                      | 29        |
| 3.4.1. Teknik Pengumpulan Data .....                    | 29        |
| 3.4.2. Alat Pengumpulan Data.....                       | 30        |
| 3.5. Metode Analisis Data .....                         | 31        |
| 3.5.1. Analisis Deskriptif .....                        | 31        |
| 3.5.2. Uji Kualitas Data.....                           | 32        |
| 3.5.2.1. Uji Validitas Data.....                        | 32        |
| 3.5.2.2. Uji Reliabilitas .....                         | 33        |
| 3.5.3. Uji Asumsi Klasik .....                          | 34        |
| 3.5.3.1. Uji Normalitas.....                            | 34        |
| 3.5.3.2. Uji Multikolinearitas .....                    | 34        |
| 3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas .....                  | 35        |
| 3.5.4. Uji Pengaruh .....                               | 36        |
| 3.5.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....          | 36        |
| 3.5.4.2. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) ..... | 36        |
| 3.5.5. Uji Hipotesis .....                              | 37        |
| 3.5.5.1. Uji T (Parsial) .....                          | 38        |
| 3.5.5.2. Uji F.....                                     | 38        |
| 3.6. Lokasi Dan Jadwal Penelitian.....                  | 39        |
| 3.6.1 Lokasi Penelitian.....                            | 39        |
| 3.6.2. Jadwal Penelitian.....                           | 39        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>                    | <b>41</b> |
| 4.1 Gambaran umum objek penelitian .....                | 41        |
| 4.1.1 Letak geografis objek penelitian.....             | 41        |
| 4.1.2 Profil Singkat Perusahaan.....                    | 41        |
| 4.2 Karakteristik Responden .....                       | 42        |
| 4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis kelamin .....         | 42        |
| 4.2.2 Responden Berdasarkan Usia .....                  | 43        |
| 4.2.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....    | 44        |
| 4.2.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....             | 45        |
| 4.2.5 Responden Berdasarkan Penghasilan.....            | 46        |
| 4.3 Hasil Penelitian .....                              | 47        |
| 4.3.1 Deskripsi Variabel Penelitian .....               | 47        |
| 4.3.1.1 Variabel Fasilitas ( $X_1$ ) .....              | 47        |
| 4.3.1.2 Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) .....     | 51        |
| 4.3.1.3 Variabel Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ).....        | 54        |
| 4.4 Analisis Data.....                                  | 56        |
| 4.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....               | 57        |
| 4.4.2 Uji Reliabilitas .....                            | 58        |
| 4.5 Uji Asumsi Klasik.....                              | 59        |
| 4.5.1 Uji Normalitas Data .....                         | 59        |
| 4.3 Pembahasan .....                                    | 68        |

|                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.3.1 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan .....             | 68        |
| 4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....    | 68        |
| 4.3.3 Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan..... | 68        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                                             | <b>70</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                   | 70        |
| 5.2 Saran.....                                                         | 70        |
| 5.3 Keterbatasan .....                                                 | 71        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                             | <b>72</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 1 Data Fasilitas.....                                            | 2  |
| Tabel 1. 2 Data Kualitas Pelayanan .....                                  | 4  |
| Tabel 1. 3 Data Incoming Unit Aftersales 2018.....                        | 7  |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....                                      | 22 |
| Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian.....                           | 28 |
| Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....                                         | 40 |
| Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                       | 42 |
| Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....                                | 43 |
| Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....                | 44 |
| Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                          | 45 |
| Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Penghasilan .....                        | 46 |
| Tabel 4. 6 Kriteria Analisis Deskripsi.....                               | 47 |
| Tabel 4. 7 Frekuensi Variabel Fasilitas.....                              | 48 |
| Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden (X1) .....                        | 48 |
| Tabel 4. 9 Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....                     | 51 |
| Tabel 4. 10 Distribusi Jawaban Responden (X2) .....                       | 52 |
| Tabel 4. 11 Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....                    | 54 |
| Tabel 4. 12 Distribusi Jawaban Responden (Y) .....                        | 55 |
| Tabel 4. 13 Uji Validitas Instrumen Variabel Fasilitas (X1) .....         | 57 |
| Tabel 4. 14 Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan (X2)..... | 57 |
| Tabel 4. 15 Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....  | 58 |
| Tabel 4. 16 Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas (X1) .....                | 58 |
| Tabel 4. 17 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....        | 59 |
| Tabel 4. 18 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....         | 59 |
| Tabel 4. 19 Uji Normalitas .....                                          | 61 |
| Tabel 4. 20 Uji Multikolinearitas.....                                    | 62 |
| Tabel 4. 21 Uji Glejser.....                                              | 63 |
| Tabel 4. 22 Uji Regresi Linear Berganda.....                              | 64 |
| Tabel 4. 23 Uji Koefisien Determinasi R <sup>2</sup> .....                | 65 |
| Tabel 4. 24 Uji Hipotesis secara Parsial (Uji T).....                     | 66 |
| Tabel 4. 25 Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F).....                    | 67 |

## DAFTAR RUMUS

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| Rumus 3. 1 Rumus Validitas .....         | 32 |
| Rumus 3. 2 Rumus Reliabilitas .....      | 33 |
| Rumus 3. 3 Regresi Linier Berganda ..... | 36 |
| Rumus 3. 4 T hitung.....                 | 38 |
| Rumus 3. 5 F Hitung .....                | 38 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....       | 42 |
| Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Usia .....                | 43 |
| Gambar 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..... | 44 |
| Gambar 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....           | 45 |
| Gambar 4. 5 Responden Berdasarkan Penghasilan .....         | 46 |
| Gambar 4. 6 Hasil Uji Normalitas pada Histogram.....        | 60 |
| Gambar 4. 7 Hasil Uji Normalitas pada Normal P - Plot.....  | 60 |
| Gambar 4. 8 Uji Heterokedastisitas .....                    | 63 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1. Kuisinoner Penelitian .....              | 74 |
| Lampiran 2. Profil Responden.....                    | 78 |
| Lampiran 3 Tabulasi Data .....                       | 81 |
| Lampiran 4 Data Kedatangan Pelanggan Per Minggu..... | 90 |
| Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup .....                | 94 |
| Lampiran 6 Surat Keterangan Penelitian .....         | 95 |