

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGANG PADA PT HONDA ALEXSANDER BERSAUDARA
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh :
Anita Frisca
140910147**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT HONDA ALEXSANDER BERSAUDARA
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Anita Frisca
140910147**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Anita Frisca

NMP/NIP : 140910147

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul :

Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Honda Alexsander di Kota Batam

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

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan akademik saya peroleh dibatalkan, diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku .

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

Batam, 21 Januari 2019



Anita Frisca

140910147

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT HONDA ALEXSANDER BERSAUDARA DI
KOTA BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar sarjana

Oleh:

Anita Frisca

140910147

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal

Seperti tertera dibawah ini

28 Januari 2019



Sri Afridola, S.E., M.M.

Pembimbing

ABSTRAK

Perkembangan usaha bisnis saat ini semakin pesat ditandai dengan tingkat persaingan antar perusahaan yang semakin banyak dan adanya peluang usaha dalam jasa layanan service sepeda motor membuat banyak pengusaha yang tertarik untuk membuka usaha tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap keputusan pelanggan dimana variabel independen adalah Fasilitas dan Pelayanan, mempengaruhi kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen pelanggan service jasa dan pembelian sparepart motor PT Honda Alexsander di kota Batam, dengan sampel sebanyak 100 responden digunakan sebagai pelanggan PT Honda Alexsander di kota Batam. Metode pengumpulan sampling menggunakan metode slovin dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Analisis kuantitatif meliputi validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis linier berganda, koefisien determinasi (R^2), uji f dan uji t. Data dari penelitian ini diolah menggunakan SPSS versi 20. Hasil dari penelitian ini adalah Fasilitas secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Sementara hasil simultan, fasilitas dan pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Honda Alexsander di kota Batam.

Kata kunci: fasilitas, pelayanan, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

The current development of business ventures is increasingly marked by the increasing level of competition between companies and the existence of business opportunities in motorcycle service services that make many entrepreneurs interested in opening the business. The purpose of this study was to determine the effect of facilities and services on customer satisfaction where the independent variable is Facility and Service, affecting customer satisfaction as the dependent variable. The population used in this study is customer service service customers and the purchase of PT Honda Alexsander motorcycle spare parts in Batam city, with a sample of 100 respondents used as PT Honda Alexsander customers in Batam city. The sampling collection method uses the Slovin method and the data collection technique uses a questionnaire. This type of research is quantitative research. Quantitative analysis includes validity, reliability, classic assumption test, multiple linear analysis, coefficient of determination (R^2), f test and t test. Data from this study were processed using SPSS version 20. The results of this study are that the facilities partially have a positive and significant influence on purchasing decisions, service has a positive and significant effect on purchasing decisions. While simultaneous results, facilities and services have a significant influence on customer satisfaction at PT Honda Alexsander in the city of Batam.

Keywords: *Facilities, service, customer satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan yang maha Esa yang telah memberikan kasih dan anugerahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir 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. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom.,M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Ibu Sri Afridola ,S.E.,M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu sabar untuk membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
4. Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Bapak Risdiyanto selaku Leader dan Bapak Dhani selaku Penanggung jawab PT Honda Alexsander Bersaudara di Kota Batam
7. Kepada yang tercinta Bapak, Mamah, kakak, Adik, dan seluruh keluarga terima kasih atas do'a, harapan dan ketulusan hati kepada penulis.
8. Seluruh pelanggan PT Honda Alexsander Bersaudara di Kota Batam yang telah bersedia menjadi responden penulis.
9. Teman-teman seperjuangan, Dewi Anggraeni, sanny, dan semua orang yang penulis sayangi yang telah memberikan dukungan, nasehat, doa, dan menemani penulis menyelesaikan skripsi ini;
10. Kepada Aris yang selalu memfasilitasi dan mendukung sebagai orang terdekat dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikan skripsi ini

Semoga Tuhan yang maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat dan kasihNya, Amin.

Batam, 13 Februari 2019
Penulis

Anita Frisca
140910147

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	
SURAT PENGESAHAN	ivi
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah.	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.	9
1.6 Manfaat Penelitian.	9
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	9
1.6.2. Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Teori Dasar.....	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran	11
2.1.2 Manajemen Pemasaran	11
2.1.3 Fasilitas	12
2.1.3.1 Pengertian Fasilitas	12
2.1.3.2 Hubungan Fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.....	13
2.1.3.3 Indikator Fasilitas.....	13
2.1.4 Pengertian Pelayanan	15

2.1.4.1 Ciri-ciri Pelayanan	15
2.1.4.2 Hubungan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	16
2.1.4.3 Indikator Pelayanan	17
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	18
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	18
2.1.5.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	19
2.1.5.3 Konsep Kepuasan Pelanggan	19
2.1.5.4 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	19
2.1.5.5. Hubungan antara Fasilitas dan Pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran.....	24
2.4 Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1.Desain Penelitian	27
3.2.Operasional Variabel	29
3.2.1.Variabel Independen	29
3.2.2.Variabel Dependen.....	30
3.3.2.Sampel.....	32
3.4.Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4.1.Sumber Data.....	33
3.5.Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6.Metode Analisis Data.....	35
3.7.Analisis Deskriptif	36
3.7.1.Uji Kualitas Data.....	37
3.7.1.1.Uji Validitas Data	37
3.7.1.2.Uji Reabilitas Data.....	38
3.7.2.Uji Asumsi Klasik.....	38
3.7.2.1.Uji Normalitas.....	39
3.7.2.2.Uji Multikolinieritas.....	39
3.7.2.3.Uji Heteroskedastisitas.....	40
3.7.3.1.Uji Pengaruh	40
3.7.3.2.Analisis Regresi Linier Berganda	40
3.7.3.3. Uji Koefisien Determinasi.....	41

3.7.4	Pengujian Hipotesis	41
3.7.4.1.	Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji t).....	42
3.7.4.2.	Uji Signifikasi Simultan (Uji F).....	42
3.8.	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	43
3.8.1.	Lokasi Penelitian.....	43
3.8.2.	Jadwal Penelitian	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1.	Profil Responden.....	44
4.1.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
4.1.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	46
4.1.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
4.1.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa	49
4.2.	Hasil Penelitian	51
4.2.1.	Analisis Deskriptif	51
4.2.1.1.	Deskriptif Variabel Fasilitas	51
4.2.1.2.	Deskriptif Variabel Pelayanan	55
4.2.1.2.	Deskriptif Variabel Pelanggan	62
4.3	Uji Kualitas Data.....	61
4.3.1	Uji Validitas	61
4.3.2	Uji Reabilitas	63
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	64
4.4.1	Uji Normalitas.....	64
4.4.2	Uji Multikolineritas.....	66
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	67
4.5	Uji pengaruh.....	68
4.5.1	Analisis Regresi Linier Berganda	68
4.5.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	70
4.6	Pengujian Hipotesis	71
4.6.1	Uji Parsial (Uji t).....	71
4.6.2	Uji F (Simultan)	73
4.7	Pembahasan.....	74

4.7.1 .Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada PT Honda Alexsander dikota Batam	74
4.7.2 ..Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Honda Alexsander dikota Batam.	74
 BAB V PENUTUP	76
5.1.Simpulan	76
5.2.Saran	77
Lampiran I Pendukung Penelitian	
Lampiran II Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran III Surat Izin Penelitian	
Lampiran IV r_{tabel} , t_{tabel} , f_{tabel}	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 1Desain penelitian	27
Gambar 4. 1Grafik karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2 Grafik karakteristik responden berdasarkan usia ...	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 3 Grafik karakteristik responden berdasarkan pendidikan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 4 Grafik karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	49
Gambar 4. 5 Grafik karakteristik responden berdasarkan penggunaan jasa	50
Gambar 4. 4 Hasil Uji Normalitas (Histogram)	64
Gambar 4. 5Hasil Uji Normalitas Dengan <i>P-P Plot Regression Standardized</i>	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data pelanggan service motor pada PT Honda Alexsander Batam ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1. 2 Data keluhan pelanggan pada PT Honda Alexsander Batam	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1 Variabel Independen dengan Indikatornya	29
Tabel 3. 2 Variabel Dependen dengan Indikatornya.....	30
Tabel 3. 3 Jumlah populasi	31
Tabel 3. 4 Skala likert	35
Tabel 3. 5 Kriteria Analisis deskriptif.....	36
Tabel 3. 6 Jadwal Penelitian.....	43
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa.....	49
Tabel 4. 4 Kriteria Analisis deskriptif.....	51
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas.....	51
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan.....	56
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	59
Tabel 4. 8 Uji Validitas Variabel Independen.....	62
Tabel 4. 9 Uji Validitas Variabel Dependen yaitu Kepuasan Pelanggan (Y)	62
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas Variabel Independen	63
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas Variabel Dependen.....	63
Tabel 4. 12 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	66
Tabel 4. 13 Hasil uji Multikolinieritas	67
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
Tabel 4. 15 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	71
Tabel 4. 17 Hasil Uji t.....	72
Tabel 4. 18 Hasil Uji F.....	73

DAFTAR RUMUS

$R_s = \frac{n(m-1)}{m} = \frac{100(5-1)}{5} = 80 = 0,8$	Rumus 3. 2Rentang Skala.....	36
Rumus 3. 3Pearson Product		37
Rumus 3. 5Uji t.....		42