

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN SEPEDA MOTOR HONDA
PADA PT CAPELLA DINAMIK NUSANTARA**

SKRIPSI



**Oleh :
Yudy Pratama
140410061**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN SEPEDA MOTOR HONDA
PADA PT CAPELLA DINAMIK NUSANTARA**

SKRIPSI

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



**Oleh :
Yudy Pratama
140410061**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi

Batam, 13 Februari 2019
Yang membuat pernyataan,

Yudy Pratama
140410061

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Yudy Pratama
NPM atau NIP : 140410061
Fakultas : Teknik dan Komputer
Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SEPEDA MOTOR HONDA PADA PT CAPELLA DINAMIK NUSANTARA

Adalah hasil karya sendiri dan 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 dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

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

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

Batam, 13 Februari 2019

Materai 6000

Yudy Pratama
140410061

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN SEPEDA MOTOR HONDA PADA PT CAPELLA
DINAMIK NUSANTARA**

**Oleh
Yudy Pratama
140410061**

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

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 18 Maret 2019

**Delia Meldra, S.Pd., M.Si.
Pembimbing**

ABSTRAK

Persaingan pada industri otomotif khususnya sepeda motor saat ini mengalami kemajuan yang sangat pesat. PT Capella Dinamik Nusantara merupakan salah satu perusahaan otomotif yang bergerak pada penjualan sepeda motor Honda dan berperan sebagai *main dealer* di wilayah Kepulauan Riau. Bergerak dibidang jasa PT Capella Dinamik Nusantara berkomitmen agar memberikan pelayanan terbaik untuk memuaskan kebutuhan konsumennya, namun ada beberapa layanan yang direspon tidak baik oleh konsumen, selama tahun 2018 tercatat sebanyak 33 keluhan terkait layanan penjualan dan purna jual hal ini dapat dilihat dari jumlah keluhan konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan PT Capella Dinamik Nusantara. Penelitian ini mengambil data dari 305 responden yang keseluruhannya adalah konsumen PT Capella Dinamik Nusantara. Untuk mengetahui nilai GAP dari masing-masing dimensi dilakukan perhitungan *Service Quality*, terdapat GAP antara persepsi **4,3493443** dan juga harapan **4,5109836**, hasil dari *Service Quality* dibagi menjadi 4 kuadran pada diagram kartesius dengan *Importance Performance Analysis* yang kemudian diketahui 4 atribut yang harus diperhatikan pada pelayanan penjualan. Untuk menghitung jumlah nilai tingkat kepuasan konsumen dilakukan dengan perhitungan *Customer Satisfaction Index*.

Kata Kunci : *Service Quality, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index*

ABTRACT

Competition in the automotive industry, especially motorcycles, is currently progressing very rapidly. PT Capella Dinamik Nusantara is an automotive company engaged in the sale of Honda motorbikes and acts as a main dealer in the Riau Islands region. Engaged in the services of PT Capella Dinamik Nusantara is committed to providing the best service to satisfy the needs of its customers, but there are some services that are not responded well by consumers, as of 2018 there were 33 complaints related to sales and after-sales services. The purpose of this study was to determine the level of customer satisfaction with the quality of service PT Capella Dinamik Nusantara. This study took data from 305 respondents, all of whom were consumers of PT Capella Dinamik Nusantara. Service Quality values are calculated by Service Quality calculation, did have GAP between perception 4,3493443 and expectation 4,5109836 the results of Service Quality are divided into 4 quadrants in the Cartesian diagram with Importance Performance Analysis which then identifies 4 attributes that must be considered in the sales service. To calculate the number of value levels of customer satisfaction is done by calculating the Customer Satisfaction Index.

Keywords : Service Quality, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Honda Pada PT Capella Dinamik Nusantara”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Teknik Industri Universitas Putera Batam.

Skripsi ini disusun agar dapat menambah wawasan dan pemahaman pembaca untuk mengetahui tentang suatu pengendalian kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih atas segala bimbingan dan bantuan yang telah diberikan selama penyelesaian Skripsi ini. Ucapan terima kasih, penyusun sampaikan kepada yang terhormat :

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI
2. Bapak Welly Sugianto S.T, M.M, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam.
3. Ibu Delia Meldra, S.Pd., M.Si. selaku dosen Pembimbing yang telah memberikan segala masukan dan bimbingan dalam pelaksanaan dan penyusunan Skripsi.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
5. Kedua orang tua Rita Dewi dan Yuliman, adik Fadli Dwi Hermawan dan Zahrah Sakinah yang tidak henti-hentinya selalu mendoakan dan memberikan dorongan moril maupun materil.

6. PT Capella Dinamik Nusantara yang telah memberikan izin penelitian.
7. Bapak Puji Advianto selaku *Sales Force Management* PT Capella Dinamik Nusantara.
8. Bapak Frilian Adha Diansyah dan Bapak Fikky Fernanda selaku pembimbing lapangan dalam penelitian ini.
9. Seluruh Staff dan karyawan PT Capella Dinamik Nusantara
10. Teman-teman Teknik Industri angkatan 2014 juga seluruh keluarga besar Teknik Industri Universitas Putera Batam. Semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan dan penyusunan Skripsi ini.
11. Serta masih banyak pihak yang tak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa laporan ini jauh dari sempurna dan tak luput dari kesalahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pihak manapun guna perbaikan karya selanjutnya. Semoga Skripsi ini bermanfaat bagi kalangan Civitas Akademika dan PT Capella Dinamik Nusantara

Batam, 13 Februari 2019

Yudy Pratama

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Perumusan Masalah	4
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Konsep Jasa	7
2.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan Jasa.....	7
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	8
2.1.4 Metode <i>Service Quality</i>	12
2.1.5 <i>Importance Performance Analysis</i>	13
2.1.6 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	15
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Pemikiran	18
BAB III METODE PENELITIAN	

3.1	Desain Penelitian	20
3.2	Populasi dan Sampel.....	21
3.2.1	Populasi	21
3.2.2	Sampel	21
3.3	Teknik Pengumpulan Data	22
3.3.1	Studi Pustaka	22
3.3.2	Penelitian Lapangan.....	22
3.4	Teknik Analisa Data	23
3.4.1	Jenis Data.....	23
3.4.2	Skala <i>Likert</i>	24
3.4.3	Uji Realibilitas	24
3.4.4	Uji Validitas.....	25
3.4.5	Koefisien Validitas Isi Aiken's V.....	26
3.4.6	Metode <i>Service Quality</i>	27
3.4.7	Pengolahan Data <i>Service Quality</i>	28
3.4.8	<i>Importance Performance Anlysis</i> (IPA)	29
3.4.9	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	29
3.5	Lokasi dan Waktu Penelitian	30
3.5.1	Lokasi Penelitian	30
3.5.2	Waktu Penelitian.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Profil dan Gambaran Umum Perusahaan	32
4.1.1	Profil Perusahaan	32
4.1.2	Gambaran Umum Perusahaan	34
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan	34
4.1.4	Struktur Organisasi	35
4.2	Pembuatan Kuesioner <i>Service Quality</i>	35
4.2.1	Identifikasi Atribut Awal	35
4.2.2	Validitas isi	37
4.3	Deskripsi Data	39
4.3.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
4.3.2	Responden Berdasarkan Usia	43
4.3.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44

4.4 Hasil Penelitian.....	45
4.4.1 Uji Reliabilitas.....	45
4.4.2 Perhitungan Uji Reliabilitas Tingkat Persepsi.....	45
4.4.3 Perhitungan Uji Reliabilitas Tingkat Harapan.....	49
4.4.4 Uji Validitas.....	53
4.4.5 Perhitungan Uji Validitas Tingkat Persepsi.....	54
4.4.6 Perhitungan Uji Validitas Tingkat Harapan	59
4.4.7 <i>Perhitungan Service Quality</i>	65
4.4.8 Diagram Kartesius	70
4.4.9 <i>Customer Satisfaction Index</i>	72
4.5 Pembahasan	74
4.5.1 Analisis <i>Service Quality</i>	74
4.5.2 <i>Importance Performance Analysis</i>	78
4.5.3 <i>Customer Satisfaction Index</i>	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Lampiran 1.Data Pendukung Penelitian

Lampiran 2.Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3.Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kuadran Importance Performance Analysis	14
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir	19
Gambar 3.1 Desain Penelitian	20
Gambar 4.1 Profil Perusahaan	32
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT Capella Dinamik Nusantara	35
Gambar 4.3 <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin Responden	42
Gambar 4.4 <i>Pie Chart</i> Usia Responden	43
Gambar 4.5 <i>Pie Chart</i> Pekerjaan Responden.....	44
Gambar 4.6 Diagram Kartesius	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah pengaduan konsumen PT Capella Dinamik Nusantara.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	31
Tabel 4.1 Atribut Service Quality	36
Tabel 4.2 Kuesioner Validator	38
Tabel 4.3 Penarikan Sampel PT Capella Dinamik Nusantara	41
Tabel 4.4 Parameter Reliabilitas	45
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Persepsi	48
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Harapan	52
Tabel 4.7 Uji Validitas Persepsi	57
Tabel 4.8 Uji Validitas Tingkat Harapan	63
Tabel 4.9 Perhitungan Service Quality.....	68
Tabel 4.10 Peringkat Gap Tiap Atribut	69
Tabel 4.11 Rata-Rata Keseluruhan Atribut	70
Tabel 4.12 Customer Satisfaction Index	73

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1	22
Rumus 3.2	25
Rumus 3.3	26
Rumus 3.4	27