

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
MOTOR HONDA CAPELLA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Yuli Kesuma Astuti Siregar
160910455**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
MOTOR HONDA CAPELLA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Yuli Kesuma Astutu Siregar
160910455**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuli Kesuma Astuti Siregar

NPM : 160910455

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

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

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MOTOR HONDACAPELLA BATAM

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 Skripsi 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, 25 Januari 2021

Yang membuat pernyataan



Yuli Kesuma Astuti Siregar

160910455

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
MOTOR HONDA CAPELLA BATAM**

SKRIPSI

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

Oleh:

Yuli Kesuma Astuti Siregar

160910455

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

Batam, 25 Januari 2021

syaifullah

Syaifullah S.E.,M.M.

Pembimbing



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Perkembangan bisnis dewasa ini diwarnai dengan berbagai macam persaingan di segala bidang. Kondisi tersebut menyebabkan para pelaku bisnis semakin dituntut untuk memiliki strategi yang tepat dalam memenuhi target volume penjualan. Salah satu perkembangan yang semakin ketat adalah perkembangan bisnis terutama bisnis di bagian pasar sepeda motor. Persaingan saat ini sangat ketat, apalagi di Kota Batam sebagai kawasan industri dan perdagangan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsume PT Capella Batam Center, baik secara parsial maupun simultan. Dimana variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas mempengaruhi kepuasan konsumen sebagai variabel terikat. Sampel yang digunakan adalah konsumen yang datangke PT Capella Batam Center dengan jumlah 187 responden. Metode pengambilan sampel menggunakan metode analisis linear berganda dan teknik pengumpulan datanya menggunakan kuesioner (angket). Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Analisis kuantitatif meliputi uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis linier berganda koefisien determinasi (R^2), uji t dan uji f. Data penelitian ini diolah dengan menggunakan software SPSS versi 25. Hasil penelitian ini diketahui dari hasil uji t untuk variabel kualitas pelayanan adalah $2,509 > t_{tabel} 1,683$, nilai signifikansinya adalah $0,000 < 0,05$ dan untuk variabel fasilitas adalah $4,020 > 1,683$, nilai signifikannya $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (H_1 diterima) dan variabel fasilitas secara parsial juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (H_2 diterima). Hasil uji F dimana $f_{hitung} 147,713 > f_{tabel} 3,02$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (H_3 diterima).

Kata Kunci: Fasilitas; Kualitas pelayanan; Kepuasan konsumen.

ABSTRACT

Today's business development is characterized by various kinds of competition in all fields. This condition causes business people to be increasingly required to have the right strategy in meeting sales volume targets. One of the increasingly stringent developments is the development of business, especially in the motorcycle market. Competition is currently very tight, especially in Batam City as an industrial and trade area. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and facilities on consumer satisfaction of PT Capella Batam Center, either partially or simultaneously. Where the independent variables, namely the quality of service and facilities affect customer satisfaction as the dependent variable. The sample used is consumers who come to PT Capella Batam Center with a total of 187 respondents. The sampling method uses multiple linear analysis methods and the data collection technique uses a questionnaire (questionnaire). This type of research is quantitative research. Quantitative analysis includes validity, reliability, classic assumption tests, multiple linear analysis tests, the coefficient of determination (R²), t test and f test. The research data was processed using SPSS version 25 software. The results of this study are known from the results of the t test for the service quality variable is $2.509 > t_{table} 1.683$, the significance value is $0.000 < 0.05$ and for the facility variable is $4.020 > 1.683$, the significance value is $0.000 < 0.05$. Based on the research results, it can be concluded that the service quality variable partially has a positive and significant effect on customer satisfaction (H1 is accepted) and the facility variable partially has a positive and significant effect on customer satisfaction (H2 is accepted). The results of the F test where $f_{count} 147.713 > f_{table} 3.02$ and a significant value of $0.000 < 0.05$ from these results it can be concluded that the variable quality of service and facilities simultaneously has a positive and significant effect on customer satisfaction (H3 accepted).

Keywords: *Service Quality; Facilities; Consumer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Terimakasih Kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara 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. Bapak Dr. Hendri Herman,S.E.,M.Si.,selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Univesita Putera Batam.
3. Ibu Mauli, S.Kom.,M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam
4. Bapak Syaifullah, S.E.,M.M. Selaku pembimbing yang selalu meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan motivasi untuk penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Manajemen Universitas Putera Batam
6. Bapak/Ibu penguji yang bersedia menjadi penguji serta memberikan saran dan kritik yang bermanfaat bagi penulis
7. Kepada Bapak Abdi Maulana sebagai *Sales Office Head* Pt Capella Batam Centre serta seluruh staff Pt Capella Batam Centre yang telah memberikan izin penelitian dan turut membantu dalam penelitian ini.
8. Narasumber penulis dalam melakukan penelitian ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
9. Kepada orang tua penulis banggakan Pardamean Siregar dan Ernida Rambe, atas doa yang diberikan dan menjadi penyemangat selama menyelesaikan studi, serta saudara saudara yang penulis cintai yang selalu memarahi dan memotivasi,serta dukungan, serta selalu mendoakan agar tidak putus asa dan tetap semangat dalam meraih cita-cita dan tidak lupa seluruh keluarga besar di Madura yang selalu mendukung dan memberikan doa bagi penulis.
10. Kepada Teman-teman seperjuangan Universitas Putera Batam khususnya Manajemen 2016 yang memberikan semangat motivasi, membantu penulis dalam melakukan penelitian ini dan memberikan kenangan indah selama perkuliahan dan bimbingan bersama.

Batam,25 Januari 2021

Penulis



Yuli Kesuma Astuti Siregar



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR RUMUS.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.6.1 Manfaat secara teoritis	11
1.6.2 Manfaat Secara Praktis.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Tinjauan Teori.....	12
2.1.1 Kualitas Pelayanan	12
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.1.1.2 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	12
2.1.1.3 Unsur Penting Kualitas Pelayanan	14
2.1.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	14

2.1.2	Fasilitas.....	15
2.1.2.1	Pengertian Fasilitas.....	15
2.1.2.2	Unsur-unsur Fasilitas.....	16
2.1.2.3	Faktor–faktor yang mempengaruhi fasilitas.....	17
2.1.2.4	Indikator–Indikator fasilitas	17
2.1.3	Kepuasan konsumen.....	19
2.1.3.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	19
2.1.3.2	Manfaat Kepuasan konsumen	19
2.1.3.3	Penilaian Kepuasan Konsumen	20
2.1.3.4	Indikator Kepuasan Konsumen	20
2.2	Penelitian Terdahulu	20
2.3	Kerangka Pemikiran.....	28
2.3.1	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	28
2.3.2	Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen	28
2.3.3	Kualitas Pelayanan, Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen	29
2.4	Hipotesis.....	30
	BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1	Desain Penelitian.....	31
3.2	Operasional Variabel.....	32
3.2.1	Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	32
3.2.2	Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	32
3.3	Populasi dan Sampel	34
3.3.1	Populasi.....	34
3.3.2	Sampel.....	34
3.4	Teknik Dan Alat Pengumpulan Data	35
3.4.1	Teknik Pengumpulan Data	35
3.4.2	Alat Pengumpulan Data	35
3.5	Metode Analisis Data	35
3.5.1	Analisis Deskriptif	36
3.5.2	Uji Validitas Data.....	38

3.5.3 Uji Reliabilitas Data	39
3.5.4 Uji Asumsi Klasik	40
3.5.4.1 Uji Normalitas	41
3.5.4.2 Uji Multikolinearitas	41
3.5.4.3 Uji Heterokedastisitas.....	42
3.5.5 Uji Hipotesis.....	42
3.5.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
3.5.5.2 Uji R^2 (Analisis Determinasi)	44
3.5.5.3 Uji t (uji signifikansi koefisien regresi secara parsial)	44
3.5.5.4 Uji f (Uji Signifikansi Seluruh Koefisien Regresi Secara Serempak).....	45
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	45
3.6.1 Lokasi Penelitian	45
3.6.2 Jadwal Penelitian.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Profil Responden	47
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.1.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	48
4.1.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	48
4.1.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	49
4.1.5 Karakteristik responden berdasarkan pendapatan	50
4.2 Hasil Penelitian	51
4.2.1 Analisis Deskriptif	51
4.2.1.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	51
4.2.1.2 Variabel Fasilitas (X2)	54
4.2.1.3 4.2.1.3 Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	57
4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data	59
4.2.2.1 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	59
4.2.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	61

4.3	Uji Asumsi Klasik	62
4.3.1	Hasil Uji Normalitas.....	62
4.3.2	Hasil Uji Multikolinearitas	64
4.3.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	65
4.4	Hasil Uji Pengaruh	66
4.4.1	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	66
4.4.2	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (..... 67R2)	
4.5	Hasil Uji Hipotesis	68
4.5.1	Hasil Uji T	68
4.5.2	Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	69
4.6	Pembahasan.....	70
4.6.1	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen	70
4.6.2	Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.....	71
4.6.3	Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen	72
	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1	Kesimpulan	74
5.2	Saran.....	74
	DAFTAR PUSTAKA	76
	LAMPIRAN.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Wawancara Kualitas Pelayanan Dealer Capella Motor Honda	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	29
Gambar 4.1 Diagram Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual	62
Gambar 4.2 Diagram Histogram Normalitas.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Fasilitas Dealer Capella Honda Batam Centre	5
Tabel 1.2 Data Jumlah Penjualan VI (enam) Bulan Terakhir mulai dari Januari 2020 sampai dengan Juni 2020 PT Capella Batam	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	33
Tabel 3.2 Skor Penilaian Untuk Pengukuran Jawaban Responden	36
Tabel 3.3 Rentang Skala	38
Tabel 3.4 Kriteria Indeks Koefisien Reliabelitas	40
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian	46
Tabel 4.1 Responden berdasar jenis kelamin	47
Tabel 4.2 Responden berdasar usia	48
Tabel 4.3 Responden berdasar pendidikan	49
Tabel 4.4 Responden berdasar pekerjaan	49
Tabel 4.5 Responden berdasar pendapatan	50
Tabel 4.6 Rentang Skala	51
Tabel 4.7 Responden terhadap kualitas pelayanan	52
Tabel 4.8 Responden terhadap fasilitas	54
Tabel 4.9 Responden terhadap kepuasan konsumen	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X_2)	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	61
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.14 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	64
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	65
Tabel 4.16 Uji Glejser	66
Tabel 4.17 Hasil Uji Untuk Persamaan Regresi	66
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (..... 68R ²)	68R ²)
Tabel 4.19 Hasil Uji t	69
Tabel 4.20 Hasil Uji F	70

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Slovin	34
Rumus 3.2 Rentang Skala	37
Rumus 3.3 Korelasi Product Moment	39
Rumus 3.4 Conbrach Alpha	40
Rumus 3.5 Regresi Linear Berganda	43
Rumus 3.6 Koefisien Determinan	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pendukung Penelitian.....	76
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup.....	165
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	165