

**ANALISIS KEPUASAN ATAS KUALITAS PELAYANAN DAN  
PENGUNAAN TEKNOLOGI PADA CUCIAN MOBIL *DRIVE THRU*  
MOBILUX PEKANBARU**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III  
Manajemen Perdagangan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Ahli Madya*



**Oleh:**

**Christian Deddy Nathanael Silaen  
19134019**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERDAGANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2022**

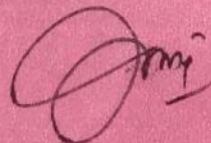
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN ATAS KUALITAS PELAYANAN DAN  
PENGUNAAN TEKNOLOGI PADA CUCIAN MOBIL *DRIVE THRU*  
MOBILUX PEKANBARU

Nama : Christian Deddy Nathanael Silaen  
Nim : 19134019  
Program Studi : DIII Manajemen Perdagangan  
Fakultas : Ekonomi

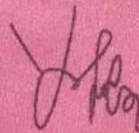
Padang, Mei 2022

Diketahui Oleh  
Koordinator Program Studi DIII  
Manajemen Perdagangan



Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D  
NIP. 19751209 199903 2 001

Disetujui Oleh  
Pembimbing



Aimatul Yumna, Ph.D.  
NIDN. 0004048008

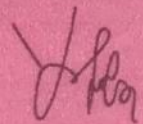
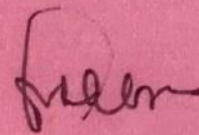
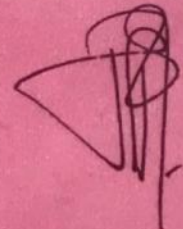
## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### ANALISIS KEPUASAN ATAS KUALITAS PELAYANAN DAN PENGGUNAAN TEKNOLOGI PADA CUCIAN MOBIL *DRIVE THRU* MOBILUX PEKANBARU

Nama : Christian Deddy Nathanael Silaen  
NIM/TM : 19134019/2019  
Program Studi : Manajemen Perdagangan  
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji Didepan Tim Penguji Tugas Akhir  
Prodi Manajemen Perdagangan DIII Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Padang, November 2022

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Aimatul Yumna, Ph.D.	(Ketua)	
Gesit Thabrani, SE, MT	(Anggota)	
Rahmiati, SE, M.Sc	(Anggota)	

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Christian Deddy Nathanael Silaen  
NIM/TM : 19134019/2019  
Tempat/ Tanggal Lahir : Pekanbaru, 7 Desember 2000  
Program Studi : Manajemen Perdagangan  
Fakultas : Ekonomi  
Alamat : Jalan Sukaterus III No.15, Pekanbaru  
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan dan Penggunaan Teknologi Pada CUCIAN Mobil *Drive Thru* Mobilux Pekanbaru

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik, baik Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, 18 November 2022

Yang menyatakan,



Christian Deddy Nathanael Silaen

Judul : Analisis Kepuasan atas Kualitas Pelayanan dan Penggunaan Teknologi Pada Cucian Mobil *Drive Thru* Mobilux Pekanbaru

Pembimbing : Aimatul Yumna, Ph.D.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan atas kualitas pelayanan dan penggunaan teknologi pada cucian mobil *drive thru* Mobilux Pekanbaru. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dan pengumpulan data primer dengan kuesioner kepada konsumen Mobilux Pekanbaru dan terkumpul 81 responden serta pengolahan data dengan deskripsi hasil variabel penelitian. Penelitian berfokus pada kepuasan kualitas pelayanan dan penggunaan teknologi. Konsumen sebagai responden pada penelitian ini sudah puas dengan variabel kualitas pelayanan dan penggunaan teknologi. Kepuasan dilihat dari hasil pengolahan data untuk setiap variabel tersebut yaitu, untuk variabel kualitas pelayanan dengan hasil interval rata-rata 4,88 yang masuk pada kategori sangat setuju dengan indikator daya tanggap (*responsiveness*) menjadi indikator utama yang didefinisikan sebagai kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Variabel penggunaan teknologi dengan hasil interval rata-rata 4,91 yang masuk pada kategori sangat setuju dengan indikator utama adalah teknologi tepat guna didefinisikan sebagai teknologi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dapat menjawab permasalahan masyarakat serta menghasilkan nilai tambah dari aspek ekonomi dan aspek lingkungan hidup.

**Kata Kunci: Kepuasan, Kualitas Pelayanan dan Penggunaan Teknologi**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Analisis Kepuasan atas Kualitas Pelayanan dan Penggunaan Teknologi pada Cucian Mobil *Drive Thru* Mobilux Pekanbaru ”

Penulisan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, doa dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

- A. Ibu Aimatul Yumna, Ph.D. selaku pembimbing tugas akhir dan pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama masa perkuliahan hingga menyelesaikan tugas akhir.
- B. Bapak Gesit Thabrani, SE, MT dan Ibu Rahmiati, SE, M.Sc selaku dosen penguji dalam ujian tugas akhir.
- C. Bapak Dr. Idris, M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- D. Ibu Dina Patrisia, SE, M.Si. Ph.D selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Perdagangan.
- E. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun material dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

- F. Seluruh Dosen dan staff-staff Tata Usaha yang membantu proses pembuatan Tugas Akhir.
- G. Rekan seperjuangan dalam bangku perkuliahan, khususnya Program Studi DIII Manajemen Perdagangan FE UNP.
- H. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan, karena terbatasnya kemampuan, pengalaman, dan pengetahuan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar penulis dapat memperbaiki pada karya ilmiah selanjutnya. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca Aamiin.

Padang, 20 Oktober 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Perumusan Masalah.....</b>	<b>6</b>
<b>C. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>6</b>
<b>D. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>6</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
<b>A. Kepuasan.....</b>	<b>8</b>
1. Pengertian Kepuasan.....	8
2. Ciri-Ciri Kepuasan.....	10
3. Indikator Kepuasan.....	11
<b>B. Kualitas Pelayanan.....</b>	<b>12</b>
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
<b>C. Penggunaan Teknologi.....</b>	<b>16</b>
1. Pengertian Teknologi.....	16
2. Indikator Penggunaan Teknologi.....	16
<b>BAB III PENDEKATAN PENELITIAN.....</b>	<b>19</b>
<b>A. Jenis Penelitian.....</b>	<b>19</b>
<b>B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....</b>	<b>19</b>
<b>C. Rancangan Penelitian.....</b>	<b>20</b>
1. Populasi.....	20
2. Sampel.....	20
<b>D. Jenis dan Sumber Data.....</b>	<b>21</b>



<b>E. Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>21</b>
<b>F. Instrumen Penelitian.....</b>	<b>22</b>
<b>G. Indikator Variabel Penelitian.....</b>	<b>23</b>
<b>H. Metode Analisis Data.....</b>	<b>23</b>
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>26</b>
<b>A. Profil Perusahaan.....</b>	<b>26</b>
<b>B. Deskripsi Data Penelitian.....</b>	<b>28</b>
<b>C. Karakteristik Responden.....</b>	<b>28</b>
<b>D. Deskripsi Variabel Hasil Penelitian.....</b>	<b>31</b>
<b>E. Pembahasan Hasil Penelitian.....</b>	<b>36</b>
1. Analisis Kepuasan atas Kualitas Pelayanan.....	36
2. Analisis Kepuasan atas Penggunaan Teknologi.....	37
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>38</b>
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>38</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>39</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>40</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>41</b>

## DAFTAR TABEL

Table 1. Daftar Skala Jawaban Pertanyaan.....	22
Table 2. Skala Alternative Jawaban.....	23
Table 3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Table 4. Responden Berdasarkan Usia Saat Ini.....	29
Table 5. Responden Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini.....	30
Table 6. Responden Berdasarkan Penghasilan/Pendapatan Perbulan.....	30
Table 7. Responden Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan Jasa.....	31
Table 8. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan.....	32
Table 9. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Atas Penggunaan Teknologi.....	34

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pemilihan Jenis Pelayanan.....	41
Gambar 2. Proses pembersihan pada <i>station</i> pelayanan.....	41
Gambar 3. Proses pembersihan kotoran pada bodi kendaraan.....	42
Gambar 4. Proses pembersihan sisa sabun dan kotoran pada kendaraan.....	42
Gambar 5. Proses pengeringan pada seluruh bagian kendaraan.....	43
Gambar 6. Proses pelayanan <i>Interior Cleaning</i> .....	43

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Kepuasan menjadi point penting dalam menjalankan sebuah bisnis terkhusus pada bidang pelayanan jasa karna menjadi nilai jual priotitas dari sebuah jasa. Menurut (Tjiptono 2012) Kepuasan merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari baha kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi dengan baik. Secara umum, kepuasan dapat dikatakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antara produk atau jasa yang dipilih sesuai atau tidak dengan harapan yang diinginkan.

Pelayanan kepada konsumen menjadi faktor penting bagi kelangsungan dan perkembangan sebuah jasa, karena jika tidak ada konsumen, tidak ada terjadi transaksi jual beli diantara keduanya karena pelayanan jasa harus berorientasi pada kepuasan. Kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan dapat memberikan kontribusi kepada perusahaan dalam meningkatkan pendapatan jangka panjangnya adalah sejauh mana kemampuan perusahaan atau organisasi melayani atau memberikan pelayanan secara maksimal kepada pelanggannya secara sistematis dan terprogram yang tidak melanggar nilai nilai etika dalam bisnis.

Kepuasan terhadap jasa yang diberikan dapat menjadi salah satu point dalam

menjaga loyalitas konsumen, dengan memberikan pelayanan yang baik dan didukung dengan perangkat kerja yang mendukung proses pelayanan akan menciptakan kepuasan konsumen kepada jasa yang kita berikan.

Banyak perusahaan sukses sekarang ini karena berhasil memenuhi harapan konsumen akan kualitas atau pelayanan produk dan jasa. Konsumen sebagai pemeran penting dalam berjalannya perusahaan produk atau jasa, akan menghadapi lima tahapan pasca pembelian yaitu konsumsi produk, perasaan puas atau tidak puas, perilaku keluhan konsumen, disposisi barang dan pembentukan kesetiaan merek.

Pengembangan teknologi menjadi salah satu upaya dan langkah awal dalam memenuhi kepuasan. Teknologi mampu menjadikan sesuatu yang manual menjadi lebih instan, efisien dalam hal waktu kerja, mengurangi resiko kerja dan biaya operasi kerja yang lebih rendah (Tjiptono 2012).

Dengan adanya pengembangan teknologi dalam jasa cuci mobil dengan menggunakan mesin yang bisa melakukan tahapan dalam jasa yang selama ini dilakukan secara manual oleh manusia, bisa dilakukan oleh mesin otomatis. Pelayanan jasa dilakukan dengan sistem otomatis dari mulai menyiramkan air, mengeluarkan sabun cuci mobil dan pengeringan mobil.

Masyarakat sebagai konsumen menjadi lebih mudah dalam pemanfaatan jasa cuci mobil otomatis ini dan mampu memperkenalkan konsumen dengan evolusi teknologi yang ada pada jasa cuci mobil. Saat ini konsumen lebih selektif terhadap berbagai hal. Salah satu contoh yaitu mereka menginginkan kualitas pelayanan yang baik dengan waktu yang efisien. Kedua faktor ini saling berkaitan dalam

memperoleh tingkat kepuasan akan produk atau jasa. Kualitas pelayanan yang baik akan bermanfaat dalam jangka panjang bagi perusahaan penyedia barang atau jasa.

Mobilux Pekanbaru sebagai penyedia layanan *drive thru car wash*, yaitu pelayanan yang berfokus pada pembersihan bagian luar kendaraan seperti bodi kendaraan, kaca dan ban kendaraan dengan waktu pelayanan rata-rata 10 menit untuk sekali pelayanan dan konsumen tidak perlu keluar dari kendaraan. Setelah pelayanan selesai dilanjutkan dengan proses pembayaran dikasir dengan sistem sama yaitu *drive thru*.

Dalam melakukan proses pelayanan Mobilux Pekanbaru menyediakan dua *station* dengan masing masing *station* dilengkapi dengan satu mesin otomatis peyemprot air bertekanan dan sabun untuk kendaraan yang bergerak mengelilingi kendaraan secara keseluruhan. Untuk satu kali pelayanan yang meliputi pengecekan kendaraan dan pemilihan jenis pelayanan oleh konsumen, proses pelayanan pengiraman air bertekanan dan sabun kearah badan kendaraan, proses pembersihan oleh petugas pelayanan, pembersihan sisa kotoran dan sabun yang menempel pada kendaraan, proses pengeringan dan diakhiri dengan pembayaran dikasir memerlukan waktu kurang lebih 10 menit untuk satu kali pelayanan.

Waktu pelayannya juga ditentukan oleh jenis pelayannya yang dipilih oleh konsumen dimana ada pelayanan dengan penambahan pembersihan bagian dalam kendaraan yang membuat konsumen harus turun dari kendaraan yang memakan waktu total pelayanan berkisar 15 menit untuk satu kali pelayanan. Waktu pelayanan yang cepat dan efisien inilah yang menjadi nilai jual tersendiri bagi

pelayanan ini karena berbeda dengan penyedia layanan cuci mobil lainya yang memerlukan waktu lebih lama pada proses pelayanannya.

Cucian Mobil Drive Thru Mobilux Pekanbaru buka setiap hari mulai pukul 08.00 pagi sampai 22.00 malam. Setiap harinya Mobilux Pekanbaru mendapatkan konsumen pada pelayananya berkisar 60-70 mobil setiap harinya. Faktor cuaca hujan berpengaruh kepada tingkat konsumen yang melakukan konsumen pelayanan karena jika kondisi hujan mobil yang sudah dicuci akan kotor kembali bila terkena air hujan atau genangan air dijalan yang membuat konsumen berfikir untuk menunda pembersihan kendaraanya.

Mobilux Pekanbaru hadir sebagai jawaban untuk konsumen yang menginginkan pelayanan jasa cuci mobil tetapi tidak memiliki waktu luang yang banyak, dengan pelayanan yang didukung mesin otomatis pada *station* pelayanan membuat waktu pelayanan dilakukan secara *drive thru* yang memudahkan konsumen karna tidak perlu keluar dari kendaraan dan menunggu didalam kendaraan tanpa mematikan mesin kendaraan. Semua proses pelayanan dari inspeksi awal kendaraan, pemilihan jenis pelayanan yang akan dilakukan, pembersihan kendaraan dan proses pembayaran dilakukan secara *drive thur*.

Kualitas pelayanan dan penggunaan teknologi menjadi nilai jual utama bagi cucian mobil *drive thru* Mobilux Pekanbaru, tetapi banyak yang masih meragukan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan karena pelayanan dilakukan oleh mesin dimana ada pemikiran konsumen tentang proses yang dilakukan oleh mesin tidak akan seteliti dengan apa yang dilakukan oleh tenaga manusia. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan atas kualitas pelayanan dan

penggunaan teknologi pada cucian mobil *drive thru* Mobilux Pekanbaru.

Penulis termotivasi melakukan penelitian karena terkhusus di kota Pekanbaru jasa cuci mobil *drive thru* seperti ini masih sedikit sekali, tetapi untuk jangka panjang sistem jasa seperti ini merupakan revolusi dari jasa cuci mobil dan menjadi contoh dalam jasa yang mengedepankan kualitas pelayanan yang baik dan terstandar serta membuat konsumen menjadi puas karena efisien waktu dan kualitas hasil pelayanan yang baik jika dibandingkan dengan jasa cuci mobil konvensional yang memerlukan waktu yang relatif lebih lama.

Maka dari itu penulis memilih tempat penelitian pada Cucian Mobil *Drive Thru* Mobilux Pekanbaru sebagai jawaban dan solusi pada jasa pencucian mobil yang memberikan pelayanan cuci mobil dengan mengedepankan elemen teknologi yang dioperasikan oleh mesin bergerak yang dapat menghemat waktu pelayanan dengan tidak menghilangkan kualitas pelayanan dan mengedepankan kepuasan dan pelayanan yang baik.

Kepuasan yang lahir dari pelayanan yang memuaskan ini bisa menjadi nilai jual yang lebih dari Cucian Mobil *Drive Thru* Mobilux Pekanbaru dan menjadi aspek pemasaran yang baik dan dapat dikenal oleh masyarakat karena pelayanan dari jasa yang diberikan menjadi sebuah pengalaman tersendiri bagi konsumen dimana bila dibandingkan dengan cucian mobil konvensional memakan waktu yang lebih lama.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian pada Cucian Mobil *Drive Thru* Mobilux Pekanbaru yang bergerak dalam bidang jasa cuci mobil. Dilihat dari inovasi yang dilakukan



pada jasa ini, sehingga kualitas pelayanan menjadi terjaga dan bisa berkembang. Berdasarkan kondisi tersebut, maka dalam penelitian ini berfokus pada “ANALISIS KEPUASAN ATAS KUALITAS PELAYANAN DAN PENGGUNAAN TEKNOLOGI PADA CUCIAN MOBIL *DRIVE THRU* MOBILUX PEKANBARU”

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang terdapat dalam latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah terkait kepuasan pada kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap penggunaan teknologi.

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Menganalisis Kepuasan atas Kualitas Pelayanan
2. Menganalisis Kepuasan atas Penggunaan TeknologiManfaat Penelitian

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Secara teoritis, penelitian ini berperan dalam perkembangan ilmu pengetahuan ekonomi, terkhusus bagi program studi Manajemen Perdagangan DIII Falkultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- b. Untuk memperoleh gelar Ahli Madya program studi Manajemen

Perdagangan DIII Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

## **2. Manfaat Praktis**

Diharapkan bisa memberikan masukan bagi Cucian Mobil Drive Thru Mobilux Pekanbaru untuk lebih meningkatkan kepuasan terhadap kualitas pelayanan dan penggunaan teknologi yang diberikan dan menjadi acuan dan informasi bagi penelitian selanjutnya.