

**PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS  
LAYANAN *SERVICE* MOTOR PADA AHASS SATHE *SERVICE*  
BUKITTINGGI**

**TUGAS AKHIR**

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



**Oleh:**

**ZULAICHA FITRI YANI**  
**2017/17134100**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERDAGANGAN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2020**

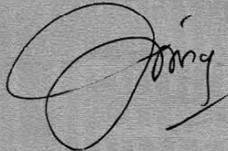
**PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN  
SERVICE MOTOR PADA AHASS SATHE SERVICE BUKITTINGGI**

**Nama** : Zulaicha Fitri Yani  
**NIM/TM** : 17134100 /12017  
**Program Studi** : DIII Manajemen Perdagangan  
**Fakultas** : Ekonomi  
**Universitas** : Universitas Negeri Padang

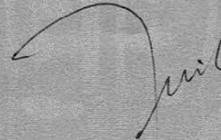
Padang, November 2021

**Diketahui Oleh :**  
**Koordinator Program Studi**  
**Diploma III Manajemen Perdagangan**



**Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D**  
**NIP.197512091999032001**

**Disetujui Oleh:**  
**Pembimbing Tugas Akhir**



**Awisal Fasyni, SP, MM**  
**NIP.0025029001**

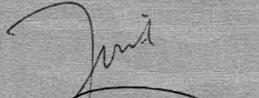
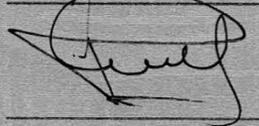
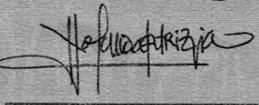
**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN  
SERVICE MOTOR PADA AHASS SATHE SERVICE BUKITTINGGI**

**Nama** : Zulaicha Fitri Yani  
**NIM/TM** : 17134100 /12017  
**Program Studi** : DIII Manajemen Perdagangan  
**Fakultas** : Ekonomi

*Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir  
Program Studi Manajemen Perdagangan(DIII) Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Padang*

Padang, November 2021

<b>Nama</b>	<b>Tim Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
1. Awisal Fasyni, SP, MM	(Ketua)	
2. Thamrin, S.Pd, MM	(Anggota)	
3. Yolandafitri Zulvia, SE, M.Si	(Anggota)	

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zulaicha Fitri Yani  
Tahun masuk/NIM : 2017/17134100  
Tempat/ Tgl Lahir : Bukittinggi/ 22 Januari 1999  
Program Studi : Manajemen Perdagangan  
Keahlian : Diploma  
Fakultas : Ekonomi  
Alamat : Komplek Villa Sentosa II Blok F4  
Judul tugas akhir : Penilaian kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan *servis* motor pada AHASS Sathe Servis Bukittinggi

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di 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 sudah di tanda tangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidak beneran 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.

Padang, November 2021

Yang menyatakan,



Zulaicha Fitri Yani

NIM.17134100

## ABSTRAK

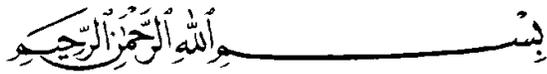
**Zulaicha Fitri Yani, 17134100 : Penilaian Kepuasan Pelanggan Terhadap  
Kualitas Layanan *Service Motor* Pada  
Ahass Sathe *Service* Bukittinggi**

**Nim/Tahun : 17134100/2017**  
**Pembimbing : Awisal Fasyni, SP, MM**

Tujuan penelitian ini adalah untuk membahas tentang Penilaian Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan *Service Motor* Pada Ahass Sathe *Service* Bukittinggi, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Metode yang dilakukan adalah menggunakan metode survey dengan menyebarkan kuesioner atau angket. Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa Penelitian Kepuasan Pelanggan Terhadap *Service Motor* Honda pada Ahass Sathe *Service* Bukittinggi, dari hasil pengelolaan data dapat dilihat bahwa terdapat lima indikator yang digunakan untuk mengukur Kepuasan Pelanggan Terhadap *Service Motor* Honda pada Ahass Sathe *Service* Bukittinggi. Indikator pertama yaitu indikator keandalan (*Reliability*) yang memperoleh rerata sebesar 83,94% dengan kategori sangat baik, ketanggapan (*Responsiveness*) memperoleh rerata 83,2% berada pada kategori sangat baik, jaminan (*Assurance*) yang memperoleh rerata TCR sebesar 83,5% dengan kategori sangat baik, empati (*Emphaty*) yang memperoleh rerata TCR 85,20% dengan kategori sangat baik dan wujud (*Tangible*) yang memperoleh rerata 78,74% dengan kategori baik. Berdasarkan pengolahan data, lima indikator tersebut sudah dalam ketegori sangat baik dengan perolehan rerata TCR sebesar 82,92%.

**Kata Kunci: Kepuasan, Kualitas Layanan**

## KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat, ridho dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Penilaian Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan *Service Motor* pada *Ahass Sathe Service Bukittinggi*”** dengan baik. Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu persyaratan bagi penulis dalam memperoleh gelar Ahli Madya (Amd) pada Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Penghargaan dan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada Ibu Awisal Fasyni, SP, MM selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan ilmu, pengarahan, saran, masukan, perhatian serta waktu yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga Allah SWT selalu selalu melimpahkan rahmat, karunia, dan keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis. Penghargaan dan terimakasih juga penulis berikan kepada:

1. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dina Patrisia, SE, M.Si, Ak, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Perdagangan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak dan Ibu selaku Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di kampus ini.

4. Secara khusus penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua tercinta yang selalu membantu dan memotivasi baik moril maupun materil, serta doanya kepada penulis selama ini.
5. Para sahabat yang selalu memberikan semangat dan dorongan agar penulis cepat menyelesaikan tugas akhir serta motivasi yang sangat berguna bagi penulis.
6. Teman-teman seangkatan Tahun 2017 DIII Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan support selama kuliah ini.
7. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat di sebutkan satu persatu.  
Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari segala pihak bagi perbaikan Tugas Akhir ini. Akhir kata penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Padang, November 2020

Zulaicha Fitri Yani

## 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>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>7</b>
A. Kepuasan Pelanggan.....	7
B. Karakteristik dan Klasifikasi jasa.....	13
C. Upaya Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	19
D. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir.....	23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
C. Rancangan Penelitian.....	23
D. Teknik Analisa.....	26

E. Jenis dan Sumber Data.....	26
F. Instrumen Penelitian.....	27
G. Uji Instrumen Penelitian.....	28
H. Teknik Analisis Data.....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	34
B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
C. Hasil Penelitian.....	39
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>56</b>
A. Kesimpulan.....	56
B. Saran.....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>61</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Pelanggan <i>Service</i> Motor Ahas Sathe Service Bukittinggi.....	4
Tabel 2. Skala Likert.....	27
Tabel 3. Item Pernyataan Kuesioner.....	28
Tabel 4. Kriteria Besarnya Koefisien Reliabilitas.....	30
Tabel 5. Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas.....	39
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Tabel 10. Karakteristik Jenis Motor Responden.....	43
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	44
Tabel 12. Distribusi Kualitas Pelayanan berdasarkan Keandalan.....	46
Tabel 13. Distribusi Kualitas Pelayanan berdasarkan Ketanggapan.....	48
Tabel 14. Distribusi Kualitas Pelayanan berdasarkan Jaminan.....	50
Tabel 15. Distribusi Kualitas Pelayanan berdasarkan Empati.....	52
Tabel 16. Distribusi Kualitas Pelayanan berdasarkan Wujud.....	54

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 : Struktur Organisasi Honda Pada Ahas Sathé *Service* Bukittinggi....36

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	62
Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian.....	66
Lampiran 3. Tingkat Capaian Responden (TCR).....	70
Lampiran 4. Tabulasi Uji Validitas dan Reliabilitas.....	71

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

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

Perkembangan zaman dan teknologi menyebabkan banyak perusahaan berlomba-lomba memberikan berbagai kemudahan serta fasilitas yang baik. Berbagai macam cara serta sarana dilakukan guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dengan memberikan pelayanan serta kesan yang baik, pelanggan tidak akan berpaling kepada perusahaan yang lain. Pelanggan tersebut juga akan merekomendasikan kepada calon pelanggan yang lain mengenai fasilitas dan pelayanan yang telah diterima dari perusahaan tersebut (Rahmawati, 2014).

Perkembangan perusahaan yang semakin pesat menyebabkan tingkat persaingan yang menjadi lebih ketat. Dalam kondisi persaingan yang ketat seperti ini, hal utama yang harus diperhatikan dan diprioritaskan adalah kepuasan, supaya pelanggan dapat bertahan, dapat bersaing dengan pesaing yang lain dan dapat menguasai pangsa pasar. Dalam keadaan seperti ini, salah satu cara untuk memenangkan persaingan adalah dengan meningkatkan pelayanan sebaik mungkin, serta memberikan kinerja yang semaksimal mungkin sehingga konsumen akan merasa puas dan perusahaan akan tetap bertahan.

Di Indonesia, semakin meningkatnya jumlah penduduk dan disertai pertumbuhan ekonomi yang tinggi menyebabkan kebutuhan akan kendaraan sebagai alat transportasi semakin meningkat. Pertumbuhan konsumen sepeda motor meningkat luar biasa. Di tengah-tengah persaingan yang begitu tajam

akibat banyaknya merek pendatang baru, sepeda motor Honda yang sudah lama berada di Indonesia, dengan segala keunggulannya, tetap mendominasi pasar dan sekaligus memenuhi kebutuhan angkutan yang tangguh, irit dan ekonomis. Untuk memenuhi tantangan tersebut, organisasi yang berada dibalik kesuksesan sepeda motor Honda di Indonesia terus meningkatkan kualitas dan pelayanannya.

PT Astra Honda Motor (AHM) merupakan sebuah pengembangan kerja sama Honda Motor Company Limited di Jepang dengan PT Astra International Tbk di Indonesia. Keunggulan teknologi Honda Motor telah diakui di seluruh dunia yang merupakan sinergi keunggulan teknologi dan jaringan pemasaran di Indonesia, hal ini dibuktikan dalam berbagai kesempatan baik di jalan raya maupun di lintasan balapan. Honda pun mengembangkan teknologi yang mampu menjawab kebutuhan pelanggan yaitu mesin “bandel” dan irit bahan bakar, sehingga menjadikannya sebagai pelopor kendaraan roda dua yang ekonomis.

PT. Astra Honda Motor dalam distribusi penjualannya memiliki beberapa cabang/dealer di Sumatra Barat. Salah satunya PT. Hayati Pratama Mandiri merupakan perusahaan atau dealer sepeda motor Honda terbesar di kota Padang. PT. Hayati Pratama Mandiri juga memiliki beberapa Ahass resmi yang berada di Kota Bukittinggi, salah satunya yaitu Ahass Sathe *Service*. Ahass Sathe *Service* Bukittinggi ini melayani pelanggannya dalam jasa *service* sepeda motor.

Ahass Sathe *Service* Bukittinggi merupakan kegiatan operasional yang bersifat jasa. Kegiatan operasional ini bertujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan dalam bentuk pelayanan. Salah satu pelayanan yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah *Service* Motor.

Hal lain yang juga dapat memungkinkan pelanggan pengguna jasa *service* di Ahass Sathe *Service* Bukittinggi yaitu pelayanan, kualitas, serta ruang tunggu yang nyaman. Tidak dapat dipungkiri bahwa pelanggan pengguna jasa *service* berhak mendapatkan pelayanan yang bagus dan kualitas *service* yang memuaskan serta ruang tunggu yang nyaman di Ahass Sathe *Service* Bukittinggi. Oleh karena itu, dengan penilaian kepuasan pelanggan *service* motor di Ahass Sathe *Service* Bukittinggi dapat dijadikan masukan bagi Ahass Sathe *Service* Bukittinggi agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.

Ahass Sathe *Service* Bukittinggi dalam menciptakan dan mempertahankan loyalitas pelanggan, perusahaan ini memberikan kartu *service* gratis kepada konsumen yang membeli sepeda motor di PT. Hayati Pratama Mandiri . *Service* gratis ini diberikan selama 4 kali *service*, yaitu pada *service* gratis pertama berlaku pada kilometer motor 1000 km atau 2 bulan pemakaian. *Service* kedua pada kilometer 4000 atau 4 bulan pemakaian motor. *Service* ketiga berlaku pada kilometer 8000 atau 8 bulan pemakaian. *Service* keempat berlaku pada kilometer 12000 atau 1 tahun pemakaian sepeda motor.

Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan menurut Kotler (2000) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan kinerja yang dirasakan dengan harapan pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, maka pelanggan kecewa. Sedangkan jika kinerja sesuai harapan maka pelanggan puas, dan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas.

Ahass Sathe *Service* Bukittinggi memiliki 2 macam jenis *service*. Jenis yang pertama yaitu KPB (Kupon Perawatan Berkala) yang merupakan sebuah kupon untuk setiap pembelian sepeda motor Honda baru berupa empat kali *service* gratis dan satu kali oli gratis. Sedangkan jenis yang kedua yaitu SB (*Service* Berkala) adalah suatu kegiatan *service* yang dilakukan secara berkala dan sudah terjadwalkan dalam satu kurun waktu yang relatif cukup lama atau setelah melewati beberapa kali *service* rutin. Berikut adalah jumlah pelanggan *service* motor di Ahass Sathe *Service* Bukittinggi yang menggunakan KPB (Kupon Perawatan Berkala) dan SB (*Service* Berkala) pada tahun 2018 – 2019.

**Tabel 1. Data Pelanggan *Service* Motor Ahass Sathe *Service* Bukittinggi**

Keterangan	2018	2019
KPB (Kartu Perawatan Berkala)	1.252	1.357
SB ( <i>Service</i> Berkala)	2.433	2.172

(Sumber: Ahass Sathe *Service* Bukittinggi)

Berdasarkan Tabel 1, pengguna jasa KPB dari tahun 2018–2019 mengalami peningkatan. Pada tahun 2018, total pelanggan KPB berjumlah 1.252 pelanggan sedangkan pada tahun 2019 berjumlah 1.357 pelanggan. Jumlah ini meningkat sebanyak 105 pelanggan. Pada tahun 2018, total pelanggan SB sebanyak 2.433 pelanggan, sedangkan pada tahun 2019 berjumlah 2.172 pelanggan SB. Jumlah ini mengalami penurunan sebanyak 261 pelanggan SB.

Salah satu faktor menurunannya jumlah Pelanggan *Service* Berkala di Ahass Sathe *Service* Bukittinggi adalah karena kurangnya tenaga kerja atau mekanik di Ahass Sathe *Service* Bukittinggi, hal ini dibuktikan dengan adanya keluhan dari

beberapa pelanggan yang sedang melakukan *service* motor dengan waktu pengerjaan yang lama. Dimana biasanya pelanggan yang akan melakukan *Service Berkala* langsung dilayani oleh mekanik Ahas Sath Service Bukittinggi sekarang harus menunggu antrian untuk melakukan *Service Berkala* karena banyaknya pelanggan yang tidak sebanding dengan jumlah mekanik yang bekerja di Ahas Sath Service Bukittinggi.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, untuk mengetahui apakah Ahas Sath *Service* Bukittinggi telah memberikan kepuasan yang sesuai dengan harapan pelanggan, maka perlu dilakukan evaluasi dari penggunaannya itu sendiri, Oleh karena itu, maka dilakukan penelitian dengan mengambil judul **“Penilaian Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan pada *Service Motor Honda* Pada Ahas Sath *Service* Bukittinggi”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan *service* motor Honda pada Ahas Sath *Service* Bukittinggi?

## **C. Tujuan Penulisan**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan *service* motor Honda di Ahas Sath *Service* Bukittinggi.

## **D. Manfaat Penulisan**

### **1. Bagi Penulis**

Untuk menyelesaikan studi, menambah pengetahuan dan wawasan penulis

dari penelitian yang penulis lakukan dengan cara mengaplikasikan teori-teori yang didapat selama perkuliahan dalam pembahasan masalah mengenai Penilaian Kepuasan Pelanggan Terhadap *Service* Motor Honda Pada Ahass Sathe *Service* Bukittinggi.

## **2. Bagi Ahass Sathe *Service* Bukittinggi.**

Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan terbaik dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Ahass Sathe *Service* Bukittinggi.

## **3. Bagi Pembaca**

Sebagai salah satu karya ilmiah yang membantu dan memberikan tambahan informasi bagi pihak yang membutuhkan dan berkepentingan dalam hal kepuasan dan kualitas pelayanan di.