

**KONTRIBUSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI BENGKEL PT. HAYATI PRATAMA MANDIRI**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
pada Program Studi Pendidikan Teknik Otomotif
Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang*



Oleh:
Ranti Oktaviani
20073056/2020

**PROGRAM STUDI SI PENDIDIKAN TEKNIK OTOMOTIF
DEPARTEMEN TEKNIK OTOMOTIF
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2024**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Kontribusi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen di Bengkel PT. Hayati Pratama Mandiri
Nama : Ranti Oktaviani
NIM : 20073056
Program Studi : Pendidikan Teknik Otomotif
Departemen : Teknik Otomotif
Fakultas : Teknik

Padang, Juni 2024

Disahkan Oleh :

Pemfimbing

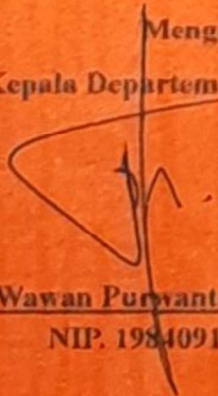


Milana, S. T., M. Sc., Ph. D

NIP. 19820511 200812 2 001

Mengetahui :

Kepala Departemen Teknik Otomotif



Wawan Puryanto, S.Pd., M.T., Ph.D

NIP. 19840915 201012 1 006

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Ranti oktaviani

Nim : 20073056

Dinyatakan Lulus Setelah Mempertahankan Skripsi di Depan Tim Penguji

Program Studi Pendidikan Teknik Otomotif

Departemen Teknik Otomotif

Fakultas Teknik

Universitas Negeri Padang

Dengan Judul

**Kontribusi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Bengkel PT. Hayati
Pratama Mandiri**

Padang, Juni 2024

Nama

Tim Penguji

Tanda Tangan

1. Ketua : Milana, S. T., M. Sc., Ph. D

1.....

2. Sekretaris : Rifdarmon, S. Pd., M. Pd. T

2.....

3. Anggota : M. Yasep Setiawan, S. Pd., M. T

3.....



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS TEKNIK

JURUSAN TEKNIK OTOMOTIF

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
Telp. (0751) FT: (0751) 7055644, 445118 Fax .7055644
E-mail : info@ft.unp.ac.id



Certified Management System
DIN EN ISO 9001:2000
Cert.No. 01.100 086042

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ranti Oktaviani
NIM/TM : 20073056/2020
Program Studi : Pendidikan Teknik Otomotif
Departemen : Teknik Otomotif
Fakultas : Teknik
Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Padang

Dengan ini menyatakan, bahwa Skripsi saya yang judul **“Kontribusi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Bengkel PT. Hayati Pratama Mandiri”** adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat dan negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Padang, Juni 2024

Saya y



Ranti Oktaviani
20073056

ABSTRAK

Ranti oktaviani : **“Kontribusi Kualitas Pelayanan Terhadap
(20073056) Kepuasan Konsumen di Bengkel PT. Hayati Pratama
Mandiri”**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di bengkel PT. Hayati Pratama Mandiri. Adapun metode yang dipakai pada penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif korelasi. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang berada di ruang lingkup bengkel PT. Hayati Pratama Mandiri dengan jumlah rata-rata 1551 orang setiap bulannya. Pengambilan sampel menggunakan teknik *quota sampling* dengan ketentuan rumus *slovin* dan didapat sampel sebanyak 95 responden. Data hasil penelitian selanjutnya diolah dengan bantuan IBM SPSS 20 dan *Excel* 2019. Berdasarkan data hasil penelitian yang sudah diuji menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan konsumen sebesar 64,7%.

Kata Kunci : Kontribusi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Kualitas Jasa Bengkel

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul “**Kontribusi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Bengkel PT. Hayati Pratama Mandiri**”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan pada program studi strata 1 (S1) Pendidikan Teknik Otomotif, Departemen Teknik Otomotif, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Krismadinata, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Wawan Purwanto, S. Pd., M.T., Ph.D selaku Kepala Departemen Teknik Otomotif.
3. Bapak M. Yasep Setiawan, S. Pd., M.T selaku Dosen Penasehat Akademik sekaligus dewan penguji dua.
4. Ibu Milana, S. T., M. Sc, Ph.D selaku dosen pembimbing.
5. Bapak Rifdarmon, S. Pd., M. Pd. T selaku dewan penguji satu.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Staff Departemen Teknik Otomotif Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
7. Teristimewa kepada orang tua penulis dan seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Seterusnya kepada teman-teman seperjuangan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Ranti Oktaviani, *last but not least*, ya! diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah mampu bertahan dan menyelesaikan apa yang telah dimulai. *So proud of you* Ranti Oktaviani:*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya. Oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Januari 2024
Penulis

Ranti Oktaviani
NIM. 20073056

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	i
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Kajian Teori	8
B. Penelitian Relevan	24
C. Kerangka Berfikir.....	26
D. Pertanyaan Penelitian	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
A. Metode Penelitian.....	27
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	27
C. Waktu dan Tempat Penelitian	28
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
E. Instrumen Penelitian	30
F. Sumber Data	31
G. Metode Pengumpulan Data	32
H. Uji Coba Instrumen	33
I. Teknik Analisis Data.....	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Deskripsi Data	40
B. Uji Persyaratan Analisis Data	46
C. Pembahasan	52
BAB V PENUTUP	54
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kondisi Trend Jumlah Konsumen Pada Tahun 2023	4
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	26
Gambar 4. 1 Histogram Variabel Kualitas Pelayanan.....	43
Gambar 4. 2 Histogram Variabel Kepuasan Konsumen.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Konsumen Bengkel PT. Hayati Pratama Mandiri tahun 2023 ...	4
Tabel 2. 1 Penelitian Relevan.....	24
Tabel 3. 1 Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X)	30
Tabel 3. 2 Indikator Variabel Tingkat Kepuasan Konsumen (Y).....	31
Tabel 3. 3 Skala Likert	33
Tabel 3. 4 Koefisien Interval.....	35
Tabel 4. 1 Deskripsi Data Penelitian.....	41
Tabel 4. 2 Perhitungan Statistik Kualitas Pelayanan.....	42
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4. 4 Klasifikasi Interval Koefisien Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 4. 5 Perhitungan Statistik Kepuasan Konsumen	44
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen.....	45
Tabel 4. 7 Klasifikasi Interval Koefisien Kepuasan Konsumen	46
Tabel 4. 8 Rangkuman Hasil Uji Normalitas	47
Tabel 4. 9 Uji Linearitas.....	48
Tabel 4. 10 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana	49
Tabel 4. 11 Analisis Korelasi.....	50
Tabel 4. 12 Interpretasi Koefisien Nilai r	50
Tabel 4. 13 Kontribusi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Bengkel PT. Hayati Pratama Mandiri	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Penelitian	58
Lampiran 2. Tabulasi Angket Penelitian.....	61
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian	63
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian Fakultas.....	64
Lampiran 5. Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	65

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi ini, sepeda motor merupakan kendaraan yang sangat penting dalam kegiatan manusia. Oleh karena itu demi kenyamanan saat berkendara dibutuhkan bengkel untuk perawatan kendaraan agar tetap nyaman dan aman saat digunakan. Semakin banyak jumlah sepeda motor yang ada maka semakin banyak pula bengkel yang ada. Dengan begitu timbullah persaingan ketat di antara bengkel-bengkel tersebut. Sehingga pelaku usaha jasa ini menggunakan berbagai cara untuk menarik perhatian konsumen dengan mengutamakan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya.

Menurut Yeo, dkk (2015) kepuasan konsumen merupakan hasil layanan kualitas yang berkaitan dengan kualitas produk atau pelayanan yang diberikan kepada konsumen dengan cara yang positif. Kepuasan konsumen juga diyakini dapat ditingkatkan seiring dengan peningkatan tingkat kualitas yang dirasakan dari produk atau layanan. Menurut Indrasari (2019) terdapat lima faktor utama dalam menentukan kepuasan konsumen yaitu kualitas produk, kualitas layanan, emosional, harga, dan biaya. Konsumen akan puas apabila produk yang mereka gunakan berkualitas dan mendapat pelayanan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan dan harapkan. Apabila konsumen tidak merasa puas terhadap suatu

pelayanan yang diberikan maka bisa dipastikan pelayanan tersebut tidak efektif dan tidak efisien.

Di era globalisasi ini, perusahaan yang bergerak di bidang jasa harus meningkatkan kualitas pelayanannya, begitu juga dengan bengkel-bengkel atau tempat perawatan yang dituntut untuk melakukan inovasi dan mendapatkan konsumen sebanyak-banyaknya. Menurut Chien, dkk (2019) kualitas pelayanan adalah variabel prasyarat kepuasan konsumen. Jika kinerja di bawah harapan konsumen akan kecewa, jika kinerja sesuai harapan maka konsumen akan puas, jika kinerja melebihi harapan, konsumen akan sangat puas, senang bahkan gembira.

Menurut Parasuraman, dkk (2009) kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup (1) Bukti fisik (*tangibles*) adalah kemampuan perusahaan menunjukkan keberadaannya pada pihak eksternal melalui sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya sebagai bukti nyata dan pelayanan yang diberikan. (2) Reliabilitas (*reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. (3) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kesediaan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan cara penyampaian informasi yang jelas. (4) Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kemampuan dari para pegawai perusahaan dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. dan (5) empati

(*emphaty*) adalah kemampuan perusahaan dalam memahami keinginan pelanggan dan menghargai pelanggan.

Menurut data dari BPS (2022) tercatat sebanyak 354,9 ribu unit kendaraan sepeda motor di Kota Padang. Begitu juga dengan bengkel yang tersebar di beberapa lokasi, terdapat sekitar 119 bengkel yang mendaftarkan izin usahanya di Kota Padang (DPMPTSP, 2022). Banyaknya jumlah bengkel yang ada tentu menimbulkan persaingan ketat dan menuntut perubahan yang terus menerus untuk setiap bengkel demi menjaga daya saing di industri otomotif.

PT. Hayati Pratama Mandiri merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang otomotif sepeda motor berlokasi di Jl. Pemuda No. 35 Padang. Selain melakukan penjualan sepeda motor dan suku cadang, PT. Hayati Pratama Mandiri juga melayani jasa perawatan sepeda motor. Perjalanan CV. Hayati yang sekarang menjadi PT. Hayati Pratama Mandiri dirintis oleh H. Teuku Muhammad Ali dan Hj. Zanimar Oemar pada tahun 1970 yang berpusat di kota Padang tepatnya di jalan Pemuda No. 11A. Seiring dengan berjalannya waktu PT. Hayati Pratama Mandiri telah berhasil memiliki 8 cabang, 21 Jaringan Dealer dan 45 AHASS di seluruh Sumatera Barat. PT. Hayati Pratama Mandiri menggunakan ISO 9001:2015: yang berfokus pada sistem manajemen kualitas. Jumlah konsumen di bengkel PT. Hayati Pratama Mandiri selama dua tahun terakhir ditunjukkan pada Tabel 1.1 dan Gambar 1.1.

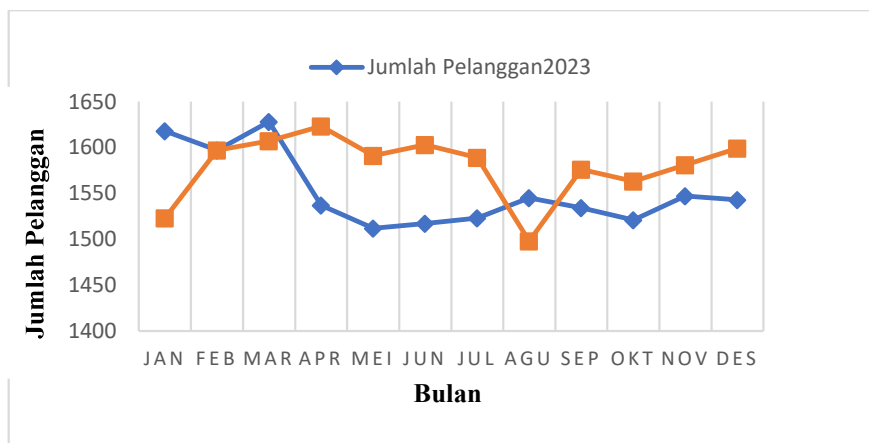
Tabel 1. 1 Data Jumlah Konsumen Bengkel PT. Hayati Pratama Mandiri tahun 2022 dan 2023

Bulan	Jumlah Konsumen
Januari	1523
Februari	1597
Maret	1607
April	1623
Mei	1591
Juni	1603
Juli	1589
Agustus	1498
September	1576
Oktober	1563
November	1581
Desember	1599
Total	18.950

a. Data 2022

Bulan	Jumlah Konsumen
Januari	1618
Februari	1597
Maret	1628
April	1537
Mei	1512
Juni	1517
Juli	1523
Agustus	1545
September	1534
Oktober	1521
November	1547
Desember	1543
Total	18.622

b. Data 2023



Gambar 1. 1 Kondisi *Trend* Jumlah Konsumen Pada Tahun 2022 dan 2023

Berdasarkan Gambar 1.1 terlihat bahwa konsumen yang datang untuk perawatan ke bengkel PT. Hayati Pratama Mandiri tidak stabil terutama pada trimester akhir. Hal tersebut menjadi perhatian khusus bagi bengkel PT. Hayati Pratama Mandiri. Berdasarkan pengalaman penulis saat magang di bengkel PT.

Hayati Pratama Mandiri, banyak konsumen mengeluhkan pelayanannya yang lama karena bengkel cukup ramai sehingga antrian tidak terorganisir, ada yang datang namun tidak mengetahui langkah-langkah dalam pelayanan. Selain itu ada yang datang untuk membeli part yang dibutuhkan namun sia-sia karena stok part tidak tersedia, ingin melakukan pemesanan pun merasa tidak yakin atau ragu-ragu karena estimasi pengiriman yang lama. Hal ini mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di bengkel PT. Hayati Pratama Mandiri.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas dan mengingat betapa pentingnya kualitas pelayanan demi mewujudkan kepuasan konsumen, maka penulis memutuskan untuk meneliti kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di bengkel PT. Hayati Pratama Mandiri.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Konsumen merasa penyedia layanan tidak cepat dan tanggap karena menunggu antrian terlalu lama.
2. Konsumen tidak memahami langkah-langkah dalam pelayanan.
3. Konsumen merasa kedatangannya sia-sia karena stok barang yang dibutuhkan tidak tersedia.
4. Konsumen merasa tidak yakin atau ragu-ragu terkait proses pemesanan, pengiriman, atau garansi suku cadang.

5. Perlunya diketahui kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di bengkel PT. Hayati Pratama Mandiri.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka ruang lingkup permasalahan dibatasi pada “Kontribusi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Bengkel PT. Hayati Pratama Mandiri”

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Bengkel PT. Hayati Pratama Mandiri?”

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Bengkel PT. Hayati Pratama Mandiri.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan pertimbangan antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan khususnya mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Konsumen, dengan penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan.
- b. Bagi Bengkel, untuk dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam meningkatkan pelayanan terhadap konsumen.
- c. Bagi Peneliti
 - 1) Untuk penerapan teori yang didapat di bangku kuliah.
 - 2) Sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Pendidikan.