

**PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP SERVICE MOTOR  
YAMAHA PADA CV. TJAJAJA BARU CABANG SITEBA PADANG**

**TUGAS AKHIR**

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



**Oleh:**

**HARRI KURNIADI  
NIM.16134042/2016**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERDAGANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2019**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

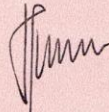
PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP SERVICE MOTOR  
YAMAHA PADA CV. TJAHAJA BARU CABANG SITEBA PADANG

Nama : Harri Kurniadi  
BP/NIM : 2016/16134042  
Program Studi : Diploma III Manajemen Perdagangan  
Fakultas : Ekonomi  
Universitas : Universitas Negeri Padang

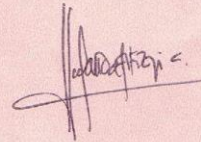
Padang, Agustus 2019

Diketahui Oleh  
Ketua Program Studi Diploma III  
Manajemen Perdagangan

Disetujui Oleh  
Pembimbing



Firman, SE, M.Sc  
NIP : 19800206 200312 1 004



Yolandafitri Zulvia, SE, M. Si  
NIP : 19861231 201504 2 002

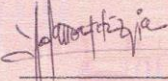
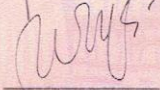
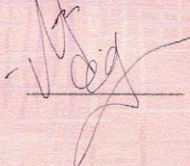
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP SERVICE MOTOR  
YAMAHA PADA CV. TJAHAJA BARU CABANG SITEBA PADANG

Nama : Harri Kurniadi  
NIM/TM : 16134042/2016  
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)  
Fakultas : Ekonomi

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

Padang, Agustus 2019

Tim Penguji		Tanda Tangan
Nama		
Yolandafitri Zulvia, SE, M. Si	(Ketua)	
Whyosi Septrizola, SE, MM	(Anggota)	
Mega Asri Zona, SE, M.Sc	(Anggota)	

## **ABSTRAK**

**Harri Kurniadi, 16134042 : Penilaian Kepuasan Pelanggan terhadap Service Motor Yamaha pada CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang**

Tujuan penelitian ini adalah untuk membahas tentang Penilaian Kepuasan Pelanggan Terhadap *Service Motor Yamaha* pada CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan antara variabel satu dengan variabel yang lain.

Hasil dari pengolahan data dapat dilihat bahwa terdapat lima indikator yang digunakan untuk mengukur Kepuasan Pelanggan Terhadap *Service Motor Yamaha* Pada CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang. Indikator pertama yaitu keandalan (*Reliability*) memperoleh penilaian dengan kategori baik, indikator kedua tanggapan (*Responsiveness*) memperoleh penilaian dengan kategori baik, indikator ketiga, yaitu jaminan (*Assurance*) memperoleh penilaian dengan kategori baik, indikator keempat yaitu empati (*Emphaty*) memperoleh penilaian dengan kategori baik dan indikator yang kelima yaitu bukti fisik (*Tangible*) memperoleh penilaian dengan kategori baik.

***Kata kunci: Kepuasan pelanggan dan Kualitas pelayanan.***

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas akhir ini yang berjudul **“Penilaian Kepuasan Pelanggan Terhadap Service Motor Yamaha Pada CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang”** Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Negeri Padang.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis tidak terlepas dari hambatan dan rintangan. Meskipun demikian, atas bimbingan, bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada: Ibu Yolandafitri Zulvia, SE, M. Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberi bimbingan, nasihat dan arahan bagi penulis.

1. Bapak Dr. Idris, M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang
2. Bapak Firman, SE, M. Sc selaku ketua prodi DIII beserta para dosendan seluruh karyawan/staf pegawai Fakultas Ekonomi atas bantuan yang diberikan selama penulis mengikuti studi.
3. Bapak Gesit Thabrani, SE, MT selaku dosen pembimbing akademik yang telah banyak memberi bimbingan, nasihat dan arahan bagi penulis selama penulis mengikuti studi.
4. Orang tua beserta keluarga penulis yang telah memberi semangat dan dorongan kepada penulis baik secara moral maupun materi, sehingga penulis dapat melanjutkan pendidikan sejauh ini.
5. Bapak dan Ibu staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, khususnya Program Studi Diploma III serta karyawan yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di kampus ini.
6. Staf administrasi Program Studi Diploma III yang telah banyak memberikan bantuan bagi penulis dalam mengurus berbagai keperluan administrasi.

7. Kepada Bapak Kepala Cabang Yamaha CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang yang telah mengizinkan penulis untuk kemudahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang diberikan.

Semoga amal dan kebaikan semua pihak yang telah membantu penulisan tugas akhir ini dicatat disisi Allah SWT dan diganti dengan pahala.

Sebagai penutup, penulis menyadari banyak kekurangan dalam tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna pengembangan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Agustus 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kepuasan Pelanggan	8
1. Pengertian Pelanggan	8
2. Defenisi Kepuasan Pelanggan	9
3. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	10
4. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	11
B. Karakteristik dan Klasifikasi Jasa	14
1. Defenisi dan Karakteristik Jasa	14
2. Klasifikasi Jasa	16
3. Bauran Pemasaran Jasa	17
4. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Hasa	17
C. Upaya Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan	20
D. Dimensi Kualitas Pelayanan	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Bentuk Penelitian	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	25
C. Rancangan Penelitian	25
1. Jenis Penelitian	26
2. Populasi	26
3. Sampel	26
4. Objek Penelitian	28
5. Sumber Data	28
6. Instrumen Penelitian	29

D.	Teknik Analisa	29
E.	Jenis dan Sumber Data	29
F.	Instrumen Penelitian	30
G.	Uji Instrumen Penelitian	30
1.	Uji Validitas	30
2.	Uji Reliabilitas	31
H.	Teknik Analisis Data	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	35
1.	Sejarah Perusahaan	35
2.	Visi dan Misi	35
3.	Struktur Organisasi	37
<u>B.</u>	Hasil Penelitian dan Pembahasan Uji Validitas dan Reliabilitas	39
a.	Uji Validitas	39
b.	Uji Reliabilitas	40
<u>C.</u>	Deskriptif Karakteristik Responden	41
D.	Hasil Pengolahan Data	44
E.	Pembahasan	47
<b>BAB V PENUTUP</b>		
A.	Kesimpulan	57
B.	Saran	58
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

### DAFTAR TABEL

Tabel 1. : Penjualan Sepeda Motor di Indonesia Motor Di Indonesia 2016-2018	2
Tabel 2. : Data Pelanggan Service Motor di Yamaha CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang	5
Tabel 3. : Daftar Skala Pengukuran Persepsi dan Ekspektasi Pelanggan Service Motor di CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang	30
Tabel 4. : Kriteria Besarnya Koefisien Reliabilitas	31
Tabel 5. : Uji Validitas Pelanggan <i>Service</i> Motor Yamaha Pada CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang	39
Tabel 6. : Uji Reliabilitas Pelanggan <i>Service</i> Motor Yamaha Pada CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang	40
Tabel 7. : Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 8. : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 9. : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 10. : Karakteristik Responden Tingkat Pendidikan	43
Tabel 11. : Karakteristik Jenis Motor Responden	44
Tabel 12. : Hasil Pengolahan Data Pelanggan Service	45

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Struktur organisasi CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba	37
--	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Surat Penelitian
- Lampiran 2. Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 3. Kuisisioner Uji Validitas
- Lampiran 4. Tabulasi Uji Validitas
- Lampiran 5. Kuisisioner
- Lampiran 6. Tabulasi Kuisisioner
- Lampiran 7. Hasil Pengolahan Data Kuisisioner

# **BAB I**

## **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).

Sekarang ini semakin banyak perusahaan berkembang, maka persainganpun akan semakin menjadi lebih ketat. Dalam kondisi persaingan yang ketat seperti ini, hal utama yang harus diperhatikan dan di prioritaskan 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 dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk dan disertai pertumbuhan ekonomi menyebabkan kebutuhan akan kendaraan sebagai alat transportasi semakin meningkat. Kebutuhan yang dimaksud

adalah bagaimana sebuah alat transportasi tersebut mampu membantu setiap aktifitas yang dilakukan oleh masyarakat.

Sepeda motor merupakan salah satu alat transportasi yang banyak digunakan di Indonesia sehingga berbagai perusahaan mulai melirik bisnis jasa tersebut. Adapun dalam Studi Riset AISI (Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia) mencatat ada 4 besar *brand* perusahaan sepeda motor yang ada di Indonesia yaitu Honda, Yamaha, Kawasaki dan Suzuki. Perusahaan tersebut berlomba - lomba untuk menarik minat masyarakat Indonesia dengan mengeluarkan berbagai model sepeda motor, desain, serta kualitas yang bagus dan harga yang cukup bersaing bagi masing masing perusahaan. Berikut adalah data penjualan sepeda motor di Indonesia :

**Tabel 1. Data Penjualan 4 Besar *Brand* Sepeda Motor di Indonesia Tahun 2016 – 2018**

Jenis Sepeda Motor	2016 (Unit)	2017 (Unit)	2018 (Unit)
Honda	4.380.088	4.385.888	4.759.088
Yamaha	1.394.078	1.348.211	1.455.088
Kawasaki	97.622	78.637	78.982
Suzuki	56.824	72.191	89.508

Sumber : *Studi Riset AISI Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia 2019*

Berdasarkan Tabel 1. hasil dari penjualan sepeda motor di Indonesia dari tahun 2016 sampai 2018 AISI (Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia) mencatat bahwa penjualan sepeda motor merek Honda, berada pada urutan pertama, yamaha berada di posisi kedua Kemudian posisi ketiga diduduki oleh penjualan sepeda motor merek Kawasaki, serta posisi ke empat penjualan sepeda motor merek Suzuki.

Alasan penulis mengambil *brand* sepeda motor Yamaha dibandingkan *brand* sepeda motor yang lain dikarenakan, *brand* sepeda motor Yamaha mengalami *fluktuasi* dalam penjualan sepeda motor dari tahun 2016 sampai tahun 2018. Dibandingkan dengan *brand* sepeda motor Honda dan Suzuki yang mengalami peningkatan penjualan dari tahun 2016 sampai 2018, sedangkan *brand* sepeda motor Kawasaki mengalami fluktuasi namun jumlahnya tidak begitu besar dibandingkn *brand* sepeda motor Yamaha. Kemudian alasan penulis megambil *brand* sepeda motor Yamaha karena di kota Padang dealer sepeda Motor Yamaha lebih banyak dibandingan dealer sepeda motor Kawasaki. Oleh sebab itu maka penulis mengambil *brand* sepeda motor Yamaha sebagai penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir penulis.

PT. Yamaha dalam distribusi penjualannya memiliki beberapa cabang/dealer di Kota Padang. CV. Tjahaja Baru merupakan perusahaan atau dealer sepeda motor Yamaha terbesar di kota Padang. CV. Tjahaja Baru memiliki beberapa dealer resmi yang berada di kota padang, dealer pusat yang berada di jalan damar, dan cabang nya berada di jalan raya Siteba. CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang ini tidak hanya menjual sepeda motor Yamaha tetapi juga melayani pelanggannya dalam jasa *service* sepeda motor.

CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang merupakan kegiatan operasional yang bersifat jasa. Maka kegiatan operasional CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba padang yaitu bertujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan dalam bentuk pelayanan. Terdapat banyak bentuk pelayanan dalam kegiatan

operasional jasa, *Service Motor* merupakan salah satu yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Hal lain yang juga dapat memungkinkan pelanggan pengguna jasa *service* di Yamaha CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang 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 Yamaha CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang. Oleh karena itu dengan penilaian kepuasan pelanggan *service* motor di Yamaha CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang dapat dijadikan masukan bagi CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.

Permasalahan kepuasan pelanggan yang penulis dapatkan dari keluhan para pelanggan serta yang penulis alami sendiri di Yamaha pada CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang yaitu masih kurangnya pelayanan yang diberikan seperti, keterampilan yang dimiliki mekanik *service*, karena jika ada suku cadang sepeda motor pelanggan yang bermasalah mekanik meminta agar membeli suku cadang yang baru tanpa memiliki keterampilan untuk memperbaiki suku cadang yang ada yang seharusnya masih bisa diperbaiki.

Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (2009;52) 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. Kalau kinerja di bawah harapan, pelanggan kecewa. Kalau kinerja sesuai harapan maka pelanggan puas, kalau kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas, senang atau gembira.

CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang memiliki 2 macam jenis *service*. Jenis yang pertama yaitu KSG (Kartu *Service* Gratis) yaitu *service* gratis yang diberikan kepada konsumen yang membeli sepeda motor di CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang. *Service* gratis ini diberikan selama 4 kali *service*, yaitu pada *service* gratis pertama berlaku pada kilometer motor 500-1000 km atau 1 bulan pemakaian. *Service* kedua pada kilometer 1000 – 4000 atau 4 bulan pemakaian motor. *Service* ke tiga berlaku pada kilometer 4000 – 7000 atau 7 bulan pemakaian. *Service* ke empat berlaku pada kilometer 7000 – 10000 atau 10 bulan pemakaian sepeda motor. Sedangkan jenis yang kedua yaitu KSB (Kartu *Service* Berbayar) adalah biaya jasa yang dikenakan kepada konsumen dikarenakan masa *service* gratis nya telah habis, maka pada *service* berikutnya konsumen dikenakan biaya *service*. Berikut adalah jumlah pelanggan *service* motor di Yamaha CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang yang menggunakan KSG (Kartu *Service* Gratis) dan KSB (Kartu *Service* Berkala) tahun 2017 – 2018

**Tabel 2. Data Pelanggan *Service* Motor di Yamaha CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang.**

Keterangan	2017	2018
KSG (Kartu <i>Service</i> Gratis)	1.830	1.906
KSB (Kartu <i>Service</i> Berbayar)	8.433	8.172

Sumber: CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang

Berdasarkan Tabel 2. pengguna jasa KSG dari tahun 2017 – 2018 mengalami kenaikan. Pada tahun 2017 total pelanggan KSG berjumlah 1.830, sedangkan pada tahun 2018 berjumlah 1.906. Jumlah ini naik sebesar 76 pelanggan. Sedangkan pelanggan pengguna jasa KSB mengalami penurunan. Pada tahun 2017 total pelanggan KSB sebesar 8.433, sedangkan pada tahun 2018 sebesar 8.172 pengguna KSB. Jumlah ini mengalami penurunan sebesar 261 pelanggan pengguna KSB.

Dalam tugas akhir ini penulis mengambil sampel untuk penelitian penulis dari pelanggan pengguna KSG dan pelanggan pengguna KSB pada tahun 2018, karena pada tahun 2018 pelanggan pengguna KSG mengalami kenaikan sebesar 76 pelanggan *service*.

Untuk mengetahui apakah perusahaan telah memberikan kepuasan yang sesuai dengan harapan pelanggan, maka perlu dilakukan evaluasi dari sisi penggunanya itu sendiri, Oleh karena itu melihat permasalahan diatas maka dilakukan penelitian dengan mengambil judul **“Penilaian Kepuasan Pelanggan Terhadap Service Motor Yamaha Pada CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana kepuasan pelanggan *service* motor yamaha pada CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang.

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah :  
Untuk mengetahui kepuasan pelanggan *service* motor yamaha pada CV.  
Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **a. 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 Yamaha Pada CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang.

#### **b. Bagi CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang.**

Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan terbaik dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang.

#### **c. Bagi Pembaca**

Sebagai acuan atau pedoman dalam pembuatan tugas akhir.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan di CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang mengenai Penilaian Kepuasan Pelanggan Terhadap *Service* Motor Yamaha Pada CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Kepuasan pelanggan *service* motor Yamaha pada CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang berada pada kategori baik.
2. Terdapat 5 indikator penilaian kepuasan pelanggan Terhadap *Service* Motor Yamaha Pada CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang. Indikator, keandalan (*Reliability*) yang memperoleh rerata sebesar 68,8% dengan kategori baik, indikator tanggapan (*Responsiveness*) memperoleh rerata 67,8% berada pada kategori baik, indikator jaminan (*Assurance*) yang memperoleh rerata TCR sebesar 73% dengan kategori baik, indikator empati (*Emphaty*) yang memperoleh rerata TCR 68,8% dengan kategori baik dan yang terakhir indikator bukti fisik (*Tangible*) yang memperoleh rerata 72% dengan kategori baik.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran yang dapat disampaikan bagi CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang adalah :

1. Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan kontribusi bagi CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang, atau dapat dijadikan pertimbangan bagi perusahaan dalam mempertahankan prestasi yang telah diraih selama ini. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan *service*.
2. Diharapkan CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang terus melakukan penelitian untuk mengetahui harapan-harapan pelanggan *service* yang masih belum terpenuhi dan juga mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan *service* sebagai usaha mempertahankan pelanggan serta meningkatkan keuntungan perusahaan.
3. Sebaiknya CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang dapat meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan *service* yang sudah dalam kategori baik seperti tanggapan (*Responsiveness*), keandalan (*Reliability*), bukti fisik (*Tangible*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Emphaty*) agar terciptanya loyalitas pelanggan.
4. Dari kelima indikator Kepuasan Pelanggan Service Motor Yamaha Pada CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba Padang, indikator tanggapan yang memperoleh TCR terendah yaitu sebesar 67.8%. Sehingga CV. Tjahaja Baru Cabang Siteba padang sebaiknya lebih meningkatkan lagi

tanggapan yang akan diberikan kepada pelanggan agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran* Edisi 13 Jilid 1 dan 2. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Fandy, Tjiptono. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Fandy, Tjiptono. 2014. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta Barat : Permata Peri Media
- Suharsimi, Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Asndi Mahasatya.
- Husein, Umar. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi & Tesis Bisnis*. Edisi 3 Jakarta : Rajawali Pers.
- Yuli Rahmawati dan Bagus Suminar. 2014. Pengaruh Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap *Word of Mouth* Pada Pelanggan Honda Motor Di Surabaya. *Journal of Bisnis and Banking*. 1(4); 15-30
- Abner Tahendrika. 2015. Analisis Kualitas Layanan *Service* Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Motor Suzuki Pada Bengkel PT Sinar Galesong Pratama Makasar. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan*. 3(1); 85-99
- Imroatul Khasanah dan Octarina Dina Pertiwi. 2010. *Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang*. 2(12); 117-124
- <https://bmspeed7.com/2019/01/13/data-aisi-penjualan-motor-selama-2018/>  
<https://www.qerja.com/company/view/tjahaja-baru-cv-1>