

ASLI

21/22
7

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT ASTRA DAIHATSU PLAJU DI KOTA
PALEMBANG**



**Skripsi oleh :
M.Subhan Alfarizzi**

01011281722107

MANAJEMEN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
KAMPUS PALEMBANG**

2022

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

JUDUL

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. ASTRA DAIHATSU PLAJU DI KOTA PALEMBANG

Disusun Oleh :

Nama : M.Subhan Alfarizzi

Nomor Induk Mahasiswa : 01011281722107

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam melanjutkan ujian komprehensif :

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Ketua,



Tanggal, 25 Mei 2022

Hj. Nofiawaty, S.E., M.M.

NIP. 196911081994012001

Anggota



Tanggal, 25 Mei 2022

Yulia Hamdani Putri, S.E., M.Si

NIP. 198507042018032001

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT ASTRA DAIHATSU PLAJU DI KOTA
PALEMBANG**

Disusun oleh :

Nama : M.Subhan Alfarizzi

NIM : 01011281722107

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

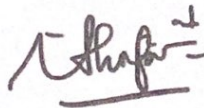
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 7 Juli 2022 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

ASLI
21/02
7

Palembang, 8 Juli 2022
Panitia Ujian Komprehensif

Ketua,



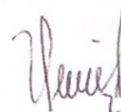
Hj. Nofiauwaty, S.E., M.M
NIP. 196911081994012001

Anggota,



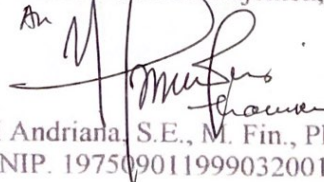
Yulia Hamdani Putri, S.E, M.Si
NIP. 198507042018032001

Anggota,



Hera Febria Mavilinda, S.E., M.Si
NIP. 198802282019032018

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen,

An 

Isni Andriana, S.E., M. Fin., Ph.D
NIP. 197509011999032001

LEMBAR PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Subhan Alfarizzi

NIM : 01011281722107

Jurusan : Manajemen

Bidang Kajian : Manajemen Pemasaran

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Astra Daihatsu Plaju Di Kota Palembang”

Pembimbing:

Ketua : Hj. Nofiawaty, S.E., M.M

Anggota : Yulia Hamdani Putri, S.E., M.Si

Penguji : Hera Febria Mavilinda, S.E., M.Si

Adalah benar hasil karya Saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan Saya ini tidak benar dikemudian hari, Saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Palembang, 8 Juli 2022

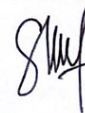


M. Subhan Alfarizzi
01011281722107

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian Skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Astra Daihatsu Plaju Di Kota Palembang”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat dalam meraih derajat sarjana Ekonomi program StrataSatu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. Dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis menemui beberapa kesulitan dan hambatan. Namun, kesulitan dan hambatan tersebut dapat diatasi berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Akhir kata, penulis mengucapkan semoga skripsi ini bermanfaat.

Palembang, 8 Juli 2022



M. Subhan Alfarizzi

01011281722107

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penulisan Skripsi ini:

1. Keluarga saya yang sudah mendukung dan memberikan doa untuk kelancaran saya selama studi hingga penulisan skripsi ini. Terima kasih tidak terhingga karena selalu mendukung setiap pilihan yang saya buat dalam meraih cita-cita saya.
2. Ibu Hj. Nofiawaty, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing 1 dan pembimbing akademik saya yang selalu memberikan saya saran, masukan serta motivasi baik selama perkuliahan maupun dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Yulia Hamdani Putri, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing 2 saya yang memberikan saya saran, masukan serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Mohammad Adam, S.E., M.E., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Isni Andriana, S.E, M.Fin, Ph.D., dan Bapak Dr. Kemas M. Husni Thamrin selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya.

Sahabat kuliah grup ngampus, teman teman manajemen kampus bukit yang telah memberikan motivasi dan telah membantu dalam melancarkan kegiatan penelitian ini dari mulai awal sampai akhir pengerjaan skripsi ini khususnya untuk Rahmat dan Faiz Pratama.

ASU

21/02/2021

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT ASTRA DAIHATSU PLAJU DI KOTA PALEMBANG

Oleh :

Muhammad Subhan Alfarizzi

Hj. Nofiawaty, S.E., M.M, Yulia Hamdani Putri, S.E., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Astra Daihatsu Plaju di Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Palembang yang telah membeli, mengunjungi ataupun merasakan kualitas pelayanan di PT Astra Daihatsu Palembang minimal dua kali. Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan teknik analisis kuantitatif, uji hipotesis, uji koefisien determinasi, dan analisis linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel jaminan (X2), daya tanggap (X4), dan empati (X5) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel, dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05. Sedangkan variabel bukti fisik (X1) dan kehandalan (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai t hitung lebih kecil dari pada t tabel, dan nilai signifikan lebih besar dari 0,05.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, bukti fisik, jaminan, kehandalan, daya tanggap, empati, kepuasan pelanggan

Ketua,

Hj. Nofiawaty, S.E., M.M
NIP.196911081994012001

Anggota,

Yulia Hamdani Putri, S.E., M.Si
NIP. 198507042018032001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

An

Isni Andriana, S.E., M. Fin., Ph.D
NIP. 197509011999032001

ABSTRACT**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT
ASTRA DAIHATSU PLAJU IN PALEMBANG CITY****By :****Muhammad Subhan Alfarizzi****Hj. Nofiawaty, S.E., M.M, Yulia Hamdani Putri, S.E., M.Si**

This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction at PT Astra Daihatsu Plaju in Palembang City. This study uses a quantitative approach with data collection methods through questionnaires. The population in this study is the people of Palembang City who have purchased, visited or experienced the quality of service at PT Astra Daihatsu Palembang at least twice. The sampling method used purposive sampling with a sample size of 100 respondents. This study uses quantitative analysis techniques, hypothesis testing, coefficient of determination test, and multiple linear analysis. The results of this study indicate that the assurance variable (X2), responsiveness (X4), and empathy (X5) have a significant effect on the customer satisfaction variable (Y) with a t-count value greater than t-table, and a significant value less than 0.05. While the physical evidence (X1) and reliability (X3) variables have no significant effect on customer satisfaction (Y), with a t-count value smaller than t-table and a significant value greater than 0.05.

Keywords : *Service quality , Tangible , Assurance , Reability, responsiveness, empathy, customer satisfaction*

Ketua,



Hj. Nofiawaty, S.E. M.M
NIP.196911081994012001

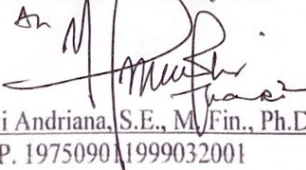
Anggota,



Yulia Hamdani Putri, S.E. M.Si
NIP. 198507042018032001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Isni Andriana, S.E., M/Fin., Ph.D
NIP. 197509011999032001

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Dosen pembimbing Skripsi telah menyatakan bahwa Abstrak Skripsi dalam Bahasa Inggris dari mahasiswa :

Nama : M. Subhan Alfarizzi
NIM : 01011281722107
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Astra Daihasu Plaju Di Kota Palembang

Telah kami periksa penulisan *grammar*, maupun susunan *tenses* nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar Abstrak.

Dosen Pembimbing,

Ketua



Hj. Nofiawaty, S.E., M.M
NIP. 196911081994012001

Anggota



Yulia Hamdaini Putri, S.E., M.Si
NIP. 198507042018032001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

An



Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D.
NIP. 197509011999032001

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama	M.Subhan Alfarizzi
NIM	01011281722107
Jenis Kelamin	Laki -Laki
Tempat, Tanggal Lahir	Palembang, 28 Januari 2000
Agama	Islam
Status	Belum Menikah
Alamat	Jl. Kh Asyik Lr H Halimah Rt30 Rw09
Email	subhanalfarizi10@gmail.com
No. Hp	085368362172
Riwayat Pendidikan	
2004-2010	SD Muhammadiyah 2 Palembang
2010-2013	SMP Negeri 15 Palembang
2013-2016	MAN 1 Palembang
2017-2021	S1 Manajemen Universitas Sriwijaya

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
BAB I.....	3
PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3.Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Kualitas Pelayanan	12
2.1.1.1 Faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.....	12
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.3.1 Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen	15
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Konseptual	22
2.4 Hipotesis	22
BAB III	24
METODE PENELITIAN.....	24
3.1. Ruang Lingkup Penelitian	24
3.2. Desain Penelitian.....	24
3.3. Jenis dan Sumber Data	24
3.3.1. Jenis Data	24
3.3.2. Sumber data.....	25
3.4. Teknik Pengumpulan Data	26
3.5. Populasi dan Sampel	26
3.5.1. Populasi.....	26
3.5.2. Sampel.....	26
3.6. Instrumen Penelitian.....	28

3.6.1. Uji Validitas	28
3.6.2. Uji Reliabilitas	28
3.6.3. Skala pengukuran kuisioner	29
3.7. Teknik Analisis Data	29
3.7.1. Uji Hipotesis	30
3.7.2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	30
3.7.3. Analisis Regresi Linear Berganda	31
3.8. Definisi Operasional Variabel	32
BAB IV	34
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Perusahaan PT Astra Daihatsu	34
4.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian	35
4.2.1 Hasil Uji Validitas	35
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	37
4.3 Profil Responden	38
4.4 Deskripsi Gambaran Variabel Penelitian	41
4.5 Hasil Analisis Data	56
4.8 Pembahasan	63
4.8.1 Kualitas Pelayanan	63
BAB V	71
KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	74

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini seluruh perusahaan dituntut untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing secara berkesinambungan. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan, sehingga akan muncul kepuasan dalam benak pelanggan dan diharapkan akan membawa dampak positif bagi perusahaan (Ferdinand, 2015).

Berbagai perusahaan saat ini berusaha untuk selalu mempelajari dan memahami kebutuhan serta keinginan pelanggannya. Perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas (Ferdinand, 2015).

Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler, 2016). Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan seorang pelanggan. Untuk menciptakan kualitas layanan yang tinggi, sebuah perusahaan/lembaga harus menawarkan layanan yang mampu

diterima atau dirasakan pelanggan sesuai dengan atau melebihi apa yang diharapkan pelanggan.

Menurut (Tjiptono, 2015) mendefinisikan kualitas jasa/pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah konsumen mengevaluasi kualitas pelayanan yang didapatkan mulai dari proses dan hasil penyampaian yang diberikan apakah sudah sesuai dengan harapan konsumen, dalam menentukan pelayanan yang didapatkan sudah terpenuhi dengan baik akhirnya akan dikembalikan pada konsumen karena pandangan konsumen akan berbeda-beda sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen (Adam, 2015).

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan tercipta kepuasan bagi para pelanggannya. Setelah pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila pelanggan merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2016).

Kepuasan pelanggan adalah harapan atau perasaan seseorang atas pembelian suatu barang ataupun jasa. Artinya apa yang diharapkan dapat dicapai oleh pelanggan sesuai dengan kenyataannya (Kasmir, 2017). Meningkatnya kepuasan

pelanggan memiliki banyak keuntungan bagi karyawan dan perusahaan. Dengan kata lain apabila pelanggan puas atas pelayanan yang di berikan, maka sebuah perusahaan akan mendapat keuntungan terutama bagi pelanggan yang sudah pernah membeli di perusahaan tersebut, yaitu mempertahankan konsumen lama dan kepuasan konsumen lama akan menular kepada pelanggan lain. Dengan demikian pelanggan lama akan tetap dipertahankan dan pelanggan lama akan menarik pelanggan baru untuk membeli pada perusahaan tersebut.

Meningkatnya kepuasan pelanggan yang diberikan oleh karyawan akan berdampak bagi peningkatan keuntungan perusahaan. Menurut Kasmir (2017), ada lima keuntungan bagi perusahaan dan karyawan atas kepuasan pelanggan yaitu: loyalitas pelanggan terhadap perusahaan akan meningkat artinya kemungkinan pelanggan yang lama tidak akan pindah ke produk perusahaan lain dan akan tetap setia menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan, mengulang kembali pembelian produknya secara berulang-ulang, menambah pembelian atau akan membeli jenis produk lain yang di tawarkan perusahaan bersangkutan, memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut ke pelanggan yang belum jadi pelanggan perusahaan bersangkutan, dan keuntungan artinya pada akhirnya jika pelanggan puas mereka akan menambah transaksi belanja sehingga volume penjualan meningkat.

Dengan adanya keuntungan tersebut akan memajukan perusahaan bersangkutan. Selain mengetahui keuntungan dari kepuasan pelanggan adapun beberapa faktor-faktor yang perlu kita ketahui mengenai kepuasan pelanggan.

Berikut ini adalah beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut pendapat para ahli

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan selain faktor pelayanan yaitu : Kualitas produk, harga, lokasi, merek, pembungkus, design, dan warna (Kasmir, 2017), sedangkan Amir mengungkapkan beberapa faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen menurut beberapa ahli yaitu: pelayanan, kualitas produk, harga, promosi (Amir, 2012). Menurut Daryanto, Setyobudi (2014), kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas produk atau barang-barang yang diberikan pada pelanggan dalam proses penyerahan jasa, kualitas jasa, persepsi atas harga, serta faktor situasional dan personal, namun menurut Aslamia Rosa & Dessy Yunita, (2014) kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*) dan empati (*empathy*) tidak memberikan pengaruh yang berarti terhadap kepuasan penumpang.

PT Astra Daihatsu sebagai perusahaan yang menyediakan layanan penjualan dan purna jual kendaraan bermerek Daihatsu di Indonesia senantiasa mengedepankan layanan yang terbaik bagi pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan filosofi perusahaan “Daihatsu Sahabatku”. Dalam pra survey, peneliti menemukan adanya masalah di dalam subjek penelitian. PT. Astra Daihatsu merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penjualan mobil dan menerima permintaan service dari pelanggan. Hampir semua sistem yang ada sudah berbasis komputer. Namun, di dalam implementasinya pengerjaan masih kurang efisien. Jasa layanan *service* pada PT. Astra Daihatsu Palembang yaitu kegiatan proses transaksinya seringkali berbelit-belit atau membutuhkan waktu

yang cukup lama dikarenakan data yang akan di proses harus melewati beberapa tahap yang seharusnya dapat disingkat pada pengerjaannya.

Dalam menghadapi persoalan ini, maka dibuatkan suatu sistem informasi layanan service pada PT. Astra Daihatsu Palembang guna untuk meminimalisir waktu, mengolah data transaksi menjadi informasi yang bermanfaat dengan cepat dan tepat. Sehingga adanya sistem ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang memadai untuk kelancaran kinerja perusahaan sehingga menghasilkan kepuasan pelanggan. Jam Operasional PT Astra Daihatsu Plaju di Kota Palembang pada hari senin-jum'at jam 08:00 – 16:00 dan pada hari sabtu dimulai pada jam 08:00 – 13:00 WIB.

Adapun kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan pada PT Astra Daihatsu Plaju di Kota Palembang diantaranya, Bukti Fisik (*Tangibles*) pada perusahaan ini yaitu menyediakan sarana dan prasarana bagi pelanggan yang ingin membeli produk tersebut, contohnya menyediakan lahan parkir, ruang tunggu yang nyaman dan bersih, dan prasarana lainnya.

Sedangkan Jaminan (*Assurance*) yang di berikan oleh PT. Astra Daihatsu Plaju di Kota Palembang adalah dengan memberikan asuransi perbaikan pada mobil apabila terjadi kerusakan yang di akibatkan oleh kecelakaan dan pemberian *voucher* gratis *service* atas setiap pembelian mobil baru.

Kehandalan (*Reliability*) yang di lakukan oleh PT. Astra Daihatsu Plaju di Kota Palembang yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan dan ketepatan waktu contohnya dalam pembelian mobil serta pelayanan servicenya.

Kemampuan Daya tanggap (*Responsiveness*) yang dilakukan oleh perusahaan PT. Astra Daihatsu Plaju di Kota Palembang yaitu dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

Empati (*Empathy*) yang dilakukan oleh PT Astra Daihatsu Plaju di Kota Palembang yaitu dengan menciptakan suatu produk yang secara umum diinginkan oleh konsumen seperti contohnya mobil yang hemat bahan bakar, ramah dan nyaman ketika berkendara. Berikut data dari PT. Astra Daihatsu Palembang yang memperlihatkan jumlah konsumen 2017-2020, terdapat pada table dibawah ini:

Tabel 1.1 Data Jumlah Konsumen Pada Tahun 2017-2020 (PT. Astra Daihatsu Palembang)

No	Tahun	Jumlah Konsumen
1	2017	57
2	2018	51
3	2019	44
4	2020	40
	Total	192

Sumber: PT Astra Daihatsu Palembang dan data diolah (2021)

Pada Tabel 1.1 terlihat bahwa jumlah konsumen bahwa jumlah konsumen pada tahun 2017 sampai dengan 2020 jumlah konsumen PT. Astra Daihatsu Palembang mengalami penurunan selama 4 tahun terakhir. Dalam Penelitian ini di indikasikan bahwa penurunan jumlah konsumen diakibatkan kepuasan pelanggan

yang permasalahan dalam kualitas pelayanan pada PT Astra Daihatsu Plaju di Kota Palembang.

Alasan PT Astra Daihatsu Plaju di kota Palembang sebagai pemilihan lokasi penelitian ini adalah karena terdapat masalah jumlah penjualan pertahun selain itu penelitian dilakukan karena keingintahuan peneliti atas kualitas pelayanan yang dilakukan pada perusahaan tersebut dan saya sebagai peneliti ingin mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Astra Daihatsu Plaju di Kota Palembang.

Berdasarkan latar belakang masalah dan bukti data menunjukkan penurunan PT Astra Daihatsu Palembang pada tahun 2017-2020. Maka dari itu, judul penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Astra Daihatsu Plaju di Kota Palembang.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Astra Daihatsu Plaju di kota Palembang secara parsial maupun simultan?
2. Variabel manakah yang paling dominan berpengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Astra Daihatsu Plaju di kota Palembang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk memahami pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Astra Daihatsu Plaju di kota Palembang secara simultan maupun parsial
2. Untuk memahami variabel manakah yang paling dominan berpengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Astra Daihatsu Plaju di kota Palembang

1.4. Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat dari beberapa penelitian yang saya lakukan:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat member manfaat kepada pihak yang membutuhkan sebagai tambahan informasi dan juga pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pada PT.Astra Daihatsu Plaju di kota Palembang

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dirasa mampu untuk membuat perbandingan antara teori yang di bahas dalam penelitian ini dengan praktik yang di jalankan oleh perusahaan yang saya teliti

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dirasa mampu memberikan masukan serta menghasilkan informasi mengenai mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pada PT. Astra Daihatsu Plaju di kota Palembang

c. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dirasa mampu menjadi referensi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian yang sama dan penelitian yang akan dilakukan dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Amir. 2012. "Pengaruh Harga , Kualitas Pelayanan Dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Memperhatikan Volume Penjualan Sepeda Motor Yamaha Pada Dealer Lautan Teduh Cabang BandarsSribhawono."
- Danang, Sunyoto. 2012. "Dasar - Dasar Manajemen Pemasaran." *Google Scholar*.
- Daryanto, Setyobudi. 2014. *Konsumen Dan Pelayanan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Eka, Dian, Yulia Hamdani, and Suhartini Karim. 2019. "Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya* 16(2):89–98. doi: 10.29259/jmbs.v16i2.6948.
- Famiyeh, Samuel, Amoako Kwarteng, and Disraeli Asante Darko. 2018. "Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Automobile Maintenance Services: Evidence from a Developing Country." *Journal of Quality in Maintenance Engineering* 18(3):344–62.
- Farida, jasfar. 2012. *9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ferdinand, Tomy. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Servis Pada Bengkel Auto 2000 Di Jalan Sisingamangaraja No . 8 Medan." (8).
- Fida, Bashir Ahmad, Umar Ahmed, Yousuf Al-Balushi, and Dharmendra Singh. 2020. "Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman." *SAGE Open* 10(2). doi: 10.1177/2158244020919517.
- Foedjiawati dan Hatane semuel. 2011. "Pengaruh Sikap, Persepsi Nilai Dan Persepsi Peluang Keberhasilan Terhadap Niat Menyampaikan Keluhan (Studi Kasus Pada Perusahaan Asuransi AIG LIPPO Surabaya)."
- Gary, Amstrong, Kotler, Philip. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi 1. Jakarta:

Prenhalindo.

Ghozali. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. 25. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.

Hamzah, Ruth Samantha, and Diaz Almalik. 2020. "Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa: Studi Kasus Pada Stie Mdp Palembang." *Jembatan : Jurnal Ilmiah Manajemen* 16(2):111–20. doi: 10.29259/jmbt.v16i2.9620.

Hasrina, Yunita. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Asuransi Terhadap Tingkat." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya* 16(3):1–10.

kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.

Kotler, Philip. 2016. *Marketing Managemen*. edited by Edisi 15. Jakarta: Erlangga.

Lovelock, Wirtz jhon. 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif*. edisi 7. Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.

Mcdougall, Gordon H. g., and Terrence Levesque. 2000. "Customer Satisfaction with Services: Putting Perceived Value into the Equation." *Journal of Services Marketing* 14(5):392–410. doi: 10.1108/08876040010340937.

Muhammad, Adam. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Octabriyantiningtyas, Dhyna, and Erma Suryani. 2019. "The Effect of Service Quality on T-Cash Customer Satisfaction Using System Dynamics Framework." *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence* 5(1):76. doi: 10.20473/jisebi.5.1.76-84.

Polyorat, Kawpong, Suvenus Sophonsiri, Polyrat Kawpong, and Suvenus Sophonsiri. 2010. "The Influence of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Chain Restaurant Context: A Thai Case." *Journal of Global Business and Technology* 6(2):64–

76.

- ROSA, A., and D. YUNITA. 2014. "Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Taksi Blue Bird Palembang." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya* 12(3):150–69. doi: 10.29259/jmbs.v12i3.3174.
- Sanusi. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sari, Sulva Widya, Sunaryo Sunaryo, and Mugiono Mugiono. 2018. "The Effect of Service Quality on Customer Retention Through Commitment and Satisfaction As Mediation Variables in Java Eating Houses." *Jurnal Aplikasi Manajemen* 16(4):593–604. doi: 10.21776/ub.jam.2018.016.04.05.
- Sugiyono. 2017a. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017b. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sum, Cheng Yu, and Chi Leung Hui. 2009. "Salespersons' Service Quality and Customer Loyalty in Fashion Chain Stores: A Study in Hong Kong Retail Stores." *Journal of Fashion Marketing and Management* 13(1):98–108. doi: 10.1108/13612020910939905.
- Sutojo, Siswanto. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT.Damar Mulia Pustaka.
- Tjiptono, Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Chandra. 2011. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Jakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian)*.

Yogyakarta: Andi.

Varela-Neira, Concepción, Rodolfo Vázquez-Casielles, and Víctor Iglesias. 2010. “Explaining Customer Satisfaction with Complaint Handling.” *International Journal of Bank Marketing* 28(2):88–112. doi: 10.1108/02652321011018305.

Wahab, Zakaria, and Marlina Widiyanti. 2014. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JASA PENERBANGAN GARUDA INDONESIA AIRLINES (Studi Kasus Konsumen Di Kota Palembang).” *Jembatan : Jurnal Ilmiah Manajemen* 11(1):59–72. doi: 10.29259/jmbt.v11i1.3134.

Zena, Puti Ara, and Aswin Dewanto Hadisumarto. 2013. “The Study of Relationship among Experiential Marketing, Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty.” *ASEAN Marketing Journal* 4(1):37–46. doi: 10.21002/amj.v4i1.2030.