ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PADA LEXUS INDONESIA MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*

SKRIPSI

STAINLE JOSLEY LODO

11140666

Program Studi Sistem Informasi

STMIK Nusa Mandiri Jakarta

Jatiwaringin

2019

ABSTRAK

Stainle Josley Lodo (11140666) "Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pada Lexus Indonesia Menggunakan Metode Servqual"

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1. Mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Lexus Indonesia. 2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Lexus Indonesia. 3. Mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Lexus Indonesia. Sampel pada penelitian ini sebanyak 149 pelanggan Lexus Indonesia dan teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *Simple Random Sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan survei kuesioner, metode analisis yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji t, uji F dan R square menggunakan SPSS versi 22.0. Hasil uji pada penelitian menunjukan bahwa semua item valid dan reliabel. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan mempunyai t_{hitung} yakni 5.204 dengan t_{tabel} = 1.976, variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan mempunyai t_{hitung} yakni 9.205 dengan t_{tabel} = 1.976. Hasil uji F didapatkan nilai F_{hitung} 141.664 > F_{tabel} 3.058 dan nilai signifikan 0.000 < 0.005 berarti secara bersama-sama (simultan) kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil R square menunjukkan variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 66 % terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan 34% dipengaruhi oleh variabel lain. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan Lexus Indonesia dipengaruhi oleh kualitas produk dan kualitas pelayanan. Kualitas produk dan kualitas pelayanan merupakan faktor yang harus lebih ditingkatkan lagi demi mencapai kepuasan pelanggan yang akan membantu Lexus Indonesia dalam mencapai tujuan perusahaan.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Stainle Josley Lodo (11140666), "Analysis of Customer Satisfaction Levels for Services at Lexus Indonesia using the Servqual Method"

This study aims to determine: 1. Knowing the effect of product quality on customer satisfaction Lexus Indonesia. 2. Knowing the effect of service quality on customer satisfaction Lexus Indonesia. 3. Knowing the effect of product quality and service quality on customer satisfaction Lexus Indonesia. The sample in this research is 149 customers of Lexus Indonesia and the technique used in Simple Random Sampling. Method of data collection using questionnaire survey, the method of analysis that is test of validity and reliability, classical assumption test, multiple linear regression test, t test, f test, R square test using SPSS version 22.0. The result of this research shows that all item is valid and reliable. The result of t test showing that the variable of product quality has significant to customer satisfaction have the t_{count} *that is 5.204 with* t_{table} *= 1.976, the variable of service quality has significant to customer satisfaction have the* t_{count} *that is 9.205 with* t_{table} *= 1.976. The result of F test is value of* F_{count} *141.664 >* F_{table} *3.058 and significant value 0.000 < 0.005 means simultaneously product quality and service quality have a significant effect on customer satisfaction.. The results of R square test showing that product quality and service quality give contribution 66 % of customer satisfaction, while 34% influenced by other variables. The conclusion of this research is the customer satisfaction Lexus Indonesia is influenced by product quality and service quality. Product quality and service quality are the things that need to be improved in order to achieve customer satisfaction to help companies achieve goals.*

Keywords: Product quality, Service Quality, Customer Satisfaction

STMIK NUSA MANDIRI

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI..... i
LEMBAR PERSEMBAHAN..... Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .. Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI Error! Bookmark not defined.
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS Error! Bookmark not defined.
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI Error! Bookmark not defined.
PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA..... Error! Bookmark not defined.

KATA PENGANTAR..... Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK 23
DAFTAR ISI..... 25
DAFTAR GAMBAR..... Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL ..... Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN..... Error! Bookmark not defined.

BAB I PENDAHULUAN..... Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....**Error! Bookmark not defined.**
1.2 Identifikasi Permasalahan .....**Error! Bookmark not defined.**
1.3 Maksud dan Tujuan.....**Error! Bookmark not defined.**
1.4 Metode Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
1.5 Ruang Lingkup.....**Error! Bookmark not defined.**
1.6 Hipotesis.....**Error! Bookmark not defined.**
BAB II LANDASAN TEORI ..... Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Pustaka .....**Error! Bookmark not defined.**
2.1.1 Pengertian Pelayanan.....**Error! Bookmark not defined.**
2.1.2 Pengertian Kinerja Pelayanan.....**Error! Bookmark not defined.**
2.1.3 Manfaat Kinerja Pelayanan.....**Error! Bookmark not defined.**
2.1.4 Dimensi Pelayanan .....**Error! Bookmark not defined.**
2.1.5 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....**Error! Bookmark not defined.**
2.1.6 Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan.....**Error! Bookmark not defined.**
2.1.7 Pengertian *Servqual*.....**Error! Bookmark not defined.**
2.2 Penelitian Terkait .....**Error! Bookmark not defined.**
2.3 Tinjauan Organisasi Objek Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
2.3.1 Visi dan Misi Lexus Indonesia .....**Error! Bookmark not defined.**
2.3.2 Struktur Organisasi Lexus Indonesia.....**Error! Bookmark not defined.**
2.3.3 Latar Belakang Perusahaan.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB III METODOLOGI PENELITIAN ..... Error! Bookmark not defined.
3.1 Tahapan Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
3.2Tempat dan Waktu Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
3.3 Metode Penelitian Data .....**Error! Bookmark not defined.**
3.4 Sumber dan Jenis Data .....**Error! Bookmark not defined.**
3.4.1 Sumber Data .....**Error! Bookmark not defined.**
3.5 Populasi dan Teknik Penarikan Sampel .....**Error! Bookmark not defined.**
3.5.1 Populasi .....**Error! Bookmark not defined.**
3.5.2 Teknik Penarikan Sampel .....**Error! Bookmark not defined.**
3.6 Metode Analisis Data .....**Error! Bookmark not defined.**
3.6.1 Uji Kualitas Data Uji Validitas dan Reliabilitas**Error! Bookmark not defined.**
3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....**Error! Bookmark not defined.**
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....**Error! Bookmark not defined.**
3.6.4 Uji Hipotesis .....**Error! Bookmark not defined.**
3.6.5 Koefisien Determinasi (R2) .....**Error! Bookmark not defined.**
3.7 Operasional Variabel Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Error! Bookmark not defined.
4.1 Pengumpulan Data .....**Error! Bookmark not defined.**
4.1.1 Jenis Kelamin.....**Error! Bookmark not defined.**
4.1.2 Usia .....**Error! Bookmark not defined.**
4.1.3 Tingkat Pendidikan .....**Error! Bookmark not defined.**
4.2 Deskriptif Data .....**Error! Bookmark not defined.**
4.2.1 Variabel Kualitas Produk.....**Error! Bookmark not defined.**
4.2.2 Variabel Kualitas Pelayanan .....**Error! Bookmark not defined.**
4.2.3 Variabel Kepuasan Kerja .....**Error! Bookmark not defined.**
4.3 Analisis dan Pembahasan .....**Error! Bookmark not defined.**
4.3.1 Uji Validitas.....**Error! Bookmark not defined.**
4.3.2 Uji Reliabilitas .....**Error! Bookmark not defined.**
4.4 Uji Asumsi Klasik .....**Error! Bookmark not defined.**
4.4.1 Uji Normalitas .....**Error! Bookmark not defined.**
4.4.2 Uji Multikolinieritas .....**Error! Bookmark not defined.**
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....**Error! Bookmark not defined.**
4.5 Uji Hipotesis.....**Error! Bookmark not defined.**
4.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....**Error! Bookmark not defined.**
4.5.2 Uji Parsial (Uji t) .....**Error! Bookmark not defined.**
4.5.3 Uji Simultan (Uji F).....**Error! Bookmark not defined.**
4.6 Koefisien Determinasi (R^2) .....**Error! Bookmark not defined.**
4.7 Pembahasan .....**Error! Bookmark not defined.**
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN ..... Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....**Error! Bookmark not defined.**

5.2 Saran .....**Error! Bookmark not defined.**
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan .....**Error! Bookmark not defined.**
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Mendatang .....**Error! Bookmark not defined.**
DAFTAR PUSTAKA 27

DAFTAR PUSTAKA

Alfikri. 2017. "Analisa Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Keluarga Kita Menggunakan Metode Servqual."

Amalia, Rizky Multi and Dwi Yuni Utami. 2018. "Pemberian Reward Berdasarkan Penilaian Kinerja Karyawan Dengan Metode Ahp Pada Pt. Anugerah Protecindo." *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer)* 3(2):181–88.

Desi Ratnasari, Edi Wibowo dan Sari Utami. 2016. "3) 1,2,3)." 77–83.

Frieyadie, Dewi Alramuri 2017. 2017. "IMPLEMENTASI METODE FUZZY SERVQUAL UNTUK MENILAI PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN." 14(2):111–16.

ghozali. 2015. "No Title." 36–49.

Ghozali, Imam. 2012. "Analisis Multivariate Dengan Program IBM Spss." *Articel* 3.

Hadiwidjaja, Reymond Setiabudi and Diah Dharmayanti. 2015. "Analisa Hubungan Experiential Marketing, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan Starbucks Coffee Di Surabaya Town Square." *Jurnal Manajemen Pemasaran* 2(2).

Oktaviani, K. 2017. "Pengaruh Pemeriksaan Pajak Dan Dan Penagihan Pajak Terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak (Studi Pada KPP Pratama Bandung Cibeunying Periode 2013-2015)." 37–63.

Ratnawati, Desi. 2016. "3) 1,2,3)." 77–83.

Ridlo, Rochyan, Rien Rizqy, and Aziz Fathoni. 2016. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Konsumen PT. Graha Service Indonesia Cabang Semarang)." 2(2).

Rosmita. 2015. "Pengaruh Kepemimpinan, Iklim Organisasi Dan Motivasi Berprestasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bintang Mandiri Finance Jawa Barat." III(2):516–28.

Saryoko, Andi. 2016. "Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembelian Tiket Kereta Api Secara Online." *Konferensi Nasional Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi* 2(1):1-INF.6.

Sikumbang, Erma Delima. 2017. "DENGAN METODE FUZZY SERVQUAL."

III(1):37–43.

Sugiyono. 2013. “Vina Yuliana, 2013 KAJIAN TENTANG PROGRAM ‘UJIAN KADER’ PADA PARTAI GOLKAR DALAM MENINGKATKAN ETIKA POLITIK Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.Upi.Edu | Perpustakaan.Upi.Edus.” 43–57.

Sugiyono. 2016. “Metode Penelitian Sugiyono 2014.” 77–109.

Yola, Melfa and Duwi Budianto. 2013. “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA).” *Optimasi Sistem Industri* 12(12):301–9.

Alfikri. 2017. “Analisa Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Keluarga Kita Menggunakan Metode Servqual.”

Amalia, Rizky Multi and Dwi Yuni Utami. 2018. “Pemberian Reward Berdasarkan Penilaian Kinerja Karyawan Dengan Metode Ahp Pada Pt. Anugerah Protecindo.” *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer)* 3(2):181–88.

Desi Ratnasari, Edi Wibowo dan Sari Utami. 2016. “3) 1,2,3).” 77–83.

Frieyadie, Dewi Alramuri 2017. 2017. “IMPLEMENTASI METODE FUZZY SERVQUAL UNTUK MENILAI PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN.” 14(2):111–16.

ghozali. 2015. “No Title.” 36–49.

Ghozali, Imam. 2012. “Analisis Multivariate Dengan Program IBM Spss.” *Articel* 3.

Hadiwidjaja, Reymond Setiabudi and Diah Dharmayanti. 2015. “Analisa Hubungan Experiential Marketing, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan Starbucks Coffee Di Surabaya Town Square.” *Jurnal Manajemen Pemasaran* 2(2).

Oktaviani, K. 2017. “Pengaruh Pemeriksaan Pajak Dan Dan Penagihan Pajak Terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak (Studi Pada KPP Pratama Bandung Cibeunying Periode 2013-2015).” 37–63.

Ratnawati, Desi. 2016. “3) 1,2,3).” 77–83.

Ridlo, Rochyan, Rien Rizqy, and Aziz Fathoni. 2016. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Konsumen PT. Graha Service Indonesia Cabang Semarang).” 2(2).

Rosmita. 2015. “Pengaruh Kepemimpinan, Iklim Organisasi Dan Motivasi Berprestasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bintang Mandiri Finance Jawa Barat.” III(2):516–28.

STMIK NUSA MANDIRI

Saryoko, Andi. 2016. “Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembelian Tiket Kereta Api Secara Online.” *Konferensi Nasional Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi* 2(1):1-INF.6.

Sikumbang, Erma Delima. 2017. “DENGAN METODE FUZZY SERVQUAL.” III(1):37–43.

Sugiyono. 2013. “Vina Yuliana, 2013 KAJIAN TENTANG PROGRAM ‘UJIAN KADER’ PADA PARTAI GOLKAR DALAM MENINGKATKAN ETIKA POLITIK Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.Upi.Edu | Perpustakaan.Upi.Edus.” 43–57.

Sugiyono. 2016. “Metode Penelitian Sugiyono 2014.” 77–109.

Sujarweni, V Wiratna. 2015. Metodologi Penelitian-Bisnis & Ekonomi. PT Pustaka Baru, Yogyakarta.

Yola, Melfa and Duwi Budianto. 2013. “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA).” *Optimasi Sistem Industri* 12(12):301–9.

STMIK
NUSA MANDIRI