

No. Doc: 6433

D  
658.834  
Isf  
P

**TUGAS AKHIR**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SERVIS DAN**  
**PERSEPSI BIAYA SERVIS TERHADAP KEPUASAN**  
**PELANGGAN JASA SERVIS DI NISSAN DATSUN SUNTER**

Diajukan untuk memenuhi syarat menyelesaikan Program Studi D-IV

Administrasi Bisnis Otomotif

Politeknik STMI Jakarta

Kementerian Perindustrian R.I



DATA BUKU PERPUSTAKAAN	
Tg. Terima	25/08/2020
No Induk Buku	611/ABO/SB/TA/28

NAMA : MOH YOGIE ISFANSYAH

NIM : 1715042

**POLITEKNIK STMI JAKARTA**  
**KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN REPUBLIK INDONESIA**  
**JAKARTA**

2019

**SUMBANGAN ALUMNI**

**POLITEKNIK STMI JAKARTA  
KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN RI**

**LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING**

**JUDUL TUGAS AKHIR :**

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SERVIS DAN PERSEPSI  
BIAYA SERVIS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA SERVIS  
DI NISSAN DATSUN SUNTER”**

**DISUSUN OLEH :**

**NAMA : MOH YOGIE ISFANSYAH**

**NIM : 1715042**

**PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI BISNIS OTOMOTIF**

Telah Diperiksa dan Disetujui untuk  
Diajukan dan Dipertahankan dalam Ujian Tugas Akhir  
Politeknik STMI Jakarta

Menyetujui,

Jakarta, 28 Agustus 2019

Dosen Pembimbing



**Angelia Merdiyanti, S.TP. MM**

**NIP : 198408062014022001**

# LEMBAR PENGESAHAN

## JUDUL TUGAS AKHIR

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SERVIS DAN PERSEPSI BIAYA SERVIS  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA SERVIS DI NISSAN DATSUN  
SUNTER"

DISUSUN OLEH:

NAMA : MOH YOGIE ISFANSYAH

NIM : 1715042

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI BISNIS OTOMOTIF

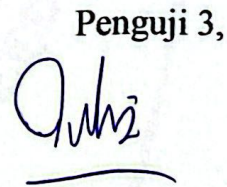
Telah Diuji oleh Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif  
Politeknik STMI Jakarta pada Hari Jumat Tanggal 13 September 2019

Jakarta, 13 September 2019

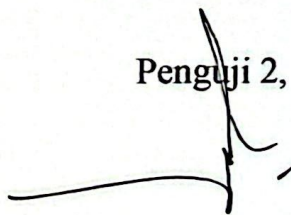
Menyetujui,

Penguji 1,  

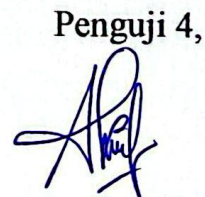

(Bambang Gunadi, SH, M.Si)

Penguji 3,  


(Yulius Jatmiko Nuryatno, SE, MM)

Penguji 2,  


(Dr. Sadar Sukma Adnan, SE, M.Pd)

Penguji 4,  


(Angelia Merdiyanti, S.TP, MM)

**POLITEKNIK STMI JAKARTA**  
**KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN R.I**  
**JAKARTA**  
**2019**

**LEMBAR BIMBINGAN PENYUSUNAN LAPORAN TUGAS AKHIR**

Nama : MOH YOGIE ISVANSYAH  
 NIM : 17151042  
 Judul Laporan TA : Pengaruh Kualitas Pelayanan Servis dan Persepsi Biaya Servis Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Servis di Nissan Datsun Sunter  
 Pembimbing : Angelia Merdiyant, S.TP, MM

Tanggal	Bab	Keterangan	Paraf
03 - 07 - 2019	Penyerahan Proposal	Pengajuan Proposal Judul TA	<i>[Signature]</i>
10 - 07 - 2019	Penyerahan Proposal	Revisi Proposal Judul TA	<i>[Signature]</i>
12 - 07 - 2019	Penyerahan Proposal	Acc Proposal Judul TA	<i>[Signature]</i>
19 - 07 - 2019	BAB I II & III	Pembahasan BAB I II & III	<i>[Signature]</i>
22 - 07 - 2019	BAB I III& II	Revisi BAB I II & III	<i>[Signature]</i>
5 - 08 - 2019	BAB III & Kuesioner	Pembahasan BAB III & Kuesioner	<i>[Signature]</i>
7 - 08 - 2019	BAB III & Kuesioner	Acc BAB III & Kuesioner	<i>[Signature]</i>
21 - 08 - 2019	BAB IV V & VI	Pengajuan BAB IV V & VI	<i>[Signature]</i>
27 - 08 - 2019	BAB IV V & VI	Revisi BAB IV V & VI	<i>[Signature]</i>
29 - 08 - 2019	BAB IV V & VI	Acc BAB IV V & VI	<i>[Signature]</i>

Mengetahui,

Kepala Prodi

Administrasi Bisnis Industri Otomotif



**Yulius Jatmiko Nuryatno, SE, MM**

**NIP. 198607262014021001**

Pembimbing Tugas Akhir



**Angelia Merdiyant, S.TP, MM**

**NIP : 198408062014022001**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Moh Yogie Isfansyah

NIM : 1715042

Program Studi : Administrasi Bisnis Otomotif

Dengan ini menyatakan bahwa hasil karya, Tugas Akhir yang saya buat dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SERVIS DAN PERSEPSI BIAYA SERVIS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA SERVIS DI NISSAN DATSUN SUNTER**

- Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan literatur hasil kuliah, penyebaran kuesioner di *dealer* Nissan Datsun Sunter, diskusi dengan Dosen Pembimbing serta buku – buku atau jurnal acuan yang tertera dalam referensi pada karya tugas akhir ini.
- Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Sarjana di Universitas atau Perguruan Tinggi lain, kecuali pada bagian – bagian tertentu digunakan sebagai referensi pendukung untuk melengkapi informasi dan sumber informasi dengan dicantumkan melalu referensi yang semestinya.
- Bukan merupakan karya tulis terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera dalam referensi pada Karya Tugas Akhir saya.

Jika saya terbukti tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan seperti diatas, maka karya Tugas Akhir saya ini dibatalkan.

Jakarta, 28 Agustus 2019

Yang Membuat Pernyataan



## **ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh kualitas pelayanan servis terhadap kepuasan pelanggan jasa servis di Nissan Datsun Sunter (2) pengaruh persepsi biaya servis terhadap kepuasan pelanggan jasa servis di Nissan Datsun Sunter. (3) pengaruh kualitas pelayanan servis dan persepsi biaya servis terhadap kepuasan pelanggan jasa servis di Nissan Datsun Sunter . Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan dan konsumen dealer Nissan Datsun Sunter. Jumlah sampel penelitian sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa (1) variabel kualitas pelayanan servis yang dapat dilihat dari nilai koefisien regresi ( $b_1$ ) sebesar 0,74 dengan nilai signifikan 0,021 ( $<0,05$ ). (2) variabel persepsi biaya servis yang dapat dilihat dari nilai koefisien regresi ( $b_2$ ) sebesar 0,50 dengan nilai signifikan 0,035 ( $<0,05$ ). (3) variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai sebesar 23,683 dengan nilai signifikan 0,000 ( $<0,05$ ) yang artinya variabel kualitas pelayanan dan persepsi biaya servis secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pelanggan jasa servis di Nissan Datsun Sunter*

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Servis, Persepsi Biaya Servis dan Kepuasan Pelanggan, Analisis Regresi Berganda**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur serta terimakasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas petunjuk, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tugas Akhir ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Servis dan Persepsi Biaya Servis Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Servis di Nissan Datsun Sunter”**. Adapun Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan jenjang D-IV jurusan Administrasi Bisnis Otomotif Politeknik STMI Jakarta. Dasar Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan berdasarkan penelitian dan pengetahuan penulis selama masa Praktik Kerja Lapangan di Nissan Datsun Sunter dalam waktu kurang lebih 3 Bulan.

Keberhasilan Penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dukungan serta dorongan dari pihak-pihak terkait. Oleh karena itu, pada kesempatan ini tidak lupa juga Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu Penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini diantaranya:

- Bapak Dr. Mustofa, S.T, M.T selaku Direktur Politeknik STMI Jakarta d.h Sekolah Tinggi Manajemen Industri (STMI).
- Bapak Yulius Jatmiko Nuryatno, SE, MM selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Otomotif (ABO)
- Ibu Angelia Merdiyanti, S,TP. MM selaku Dosen Pembimbing. Terima kasih untuk bantuan, dorongan, bimbingan, motivasi, dan waktu yang telah diluangkan untuk penulis dalam proses penulisan laporan ini.
- Bapak dan Ibu dosen yang telah membimbing dan memberikan pengajaran kepada penulis selama berkuliah di Politeknik STMI Jakarta, sehingga ilmu tersebut dapat penulis terapkan pada penulisan Tugas Akhir ini.
- Dan kepada pihak – pihak lain yang telah begitu banyak membantu namun tidak dapat disebutkan satu persatu terimakasih atas dukungan serta bantuannya dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Administrasi Bisnis Otomotif.

Jakarta, 28 Agustus 2019



Moh Yogie Isfansyah

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI ..	iii
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Batasan Masalah.....	5
1.6. Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
2.1. Kualitas Pelayanan .....	7
2.1.1 Pengertian Kualitas.....	7
2.1.2 Pengertian Pelayanan .....	7
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	8
2.2. Pengertian Biaya .....	9
2.2.1 Pengertian Biaya.....	9
2.2.2 Indikator Biaya Servis.....	9
2.3. Kepuasan Pelanggan .....	10
2.3.1 Pengertian Kepuasan.....	10
2.3.2 Pengertian Pelanggan.....	10
2.3.3 Penegertian Kepuasan Pelanggan.....	11
2.3.4 Tujuan Kepuasan Pelanggan.....	11
2.3.5 Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.....	12
2.3.6 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	13

2.4.	Analisis Regresi .....	14
2.4.1.	Pengertian Analisis Regresi .....	14
2.4.2.	Pengertian Regresi Sederhana.....	14
2.4.3	Pengertian Regresi Berganda.....	15
2.5.	Penelitian Terdahulu .....	16
2.6.	Hubungan Antar Variabel .....	18
2.6.1	Hubungan X1 terhadap Y.....	18
2.6.2	Hubungan X2 terhadap Y.....	18
2.6.3	Hubungan X1, X2 terhadap Y.....	19
2.7.	Kerangka Berpikir.....	20
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1.	Lokasi dan waktu penelitian .....	21
3.2.	Jenis dan Sumber Data.....	21
3.2.1.	Data Primer.....	21
3.2.2.	Data Sekunder.....	22
3.3.	Teknik Pengumpulan Data .....	22
3.4.	Populasi dan Sempel.....	23
3.5.	Teknik <i>Sampling</i> .....	24
3.6.	Deskripsi Operasional Variabel .....	25
3.6.1.	Skala Likert.....	26
3.6.2.	Instrument Penelitian .....	28
3.7	Kerangka Konseptual.....	33
3.8	Hipotesis Penelitian.....	34
3.9	Teknik Analisis Data Menggunakan SPSS.....	36
3.9.1.	Uji Validitas Data.....	37
3.9.2.	Uji Reliabilitas Data.....	38
3.9.3.	Uji Asumsi Klasik.....	39
3.9.3.1	Uji Normalitas.....	39
3.9.3.2	Uji Multikolinearitas.....	40
3.9.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	41
3.9.4	Analisis Regresi Linear.....	41

3.9.4.1 Regresi Sederhana.....	42
3.9.4.2 Regresi Berganda.....	43
3.9.5 Koefisien Determinasi.....	43
3.9.6 Uji Hipotesis Penelitian.....	44
3.9.6.1 Uji T.....	45
3.9.6.2 Uji F.....	46
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>47</b>
4.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	47
4.1.1 Profil Perusahaan .....	48
4.1.2. Visi dan Misi...../.....	48
4.1.3. Sejarah Perusahaan .....	49
4.1.4. Struktur Organisasi .....	50
4.2. Kegiatan Perusahaan .....	51
4.2.1. Bagian <i>Sales</i> .....	51
4.2.2. Bagian Servis .....	53
4.2.3. Bagian Sukucadang.....	59
4.3. Gambaran Umum Responden.....	61
4.3.1. Menurut Jenis Kelamin.....	61
4.3.2. Menurut Usia .....	62
4.3.3 Menurut Pendidikan Terakhir.....	63
4.3.4 Menurut Jenis Pekerjaan.....	63
4.3.4 Menurut pendapatan selama 1 bulan.....	64
4.3.5 Menurut Frekuensi pengguna jasa servis.....	65
4.3.6 Menurut alasan memilih Nissan Datsun Sunter.....	66
4.4. Uji Validitas .....	67
4.5. Uji Reliabilitas .....	78
4.6. Uji Asumsi Klasik.....	80
4.6.1 Uji Normalitas.....	80
4.6.2 Uji Multikolinearitas.....	80
4.6.3 Uji Heteroskedastisitas.....	81
4.7. Analisis Korelasi dan Regresi.....	81

4.8.	Koefisien Determinasi .....	90
4.9.	Uji Hipotesis .....	91
4.9.1.	Uji t (Parsial).....	93
4.9.2.	Uji f (Simultan).....	95
<b>BAB V</b>	<b>ANALISIS MASALAH .....</b>	<b>96</b>
5.1.	Uji Validitas Data .....	96
5.2.	Uji Reliabilitas Data.....	98
5.3.	Uji Asumsi Klasik.....	99
5.3.1.	Uji Normalitas.....	99
5.3.2.	Uji Multikolinearitas .....	91
5.3.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	101
5.4.	Analisis Korelasi dan Regresi .....	102
5.4.1	Analisis Korelasi Berganda.....	102
5.5.	Analisis Regresi Sederhana .....	103
5.6.	Koefisien Determinasi .....	105
5.7.	Uji Hipotesis .....	106
5.8.1.	Uji t (Parsial).....	107
5.8.2.	Uji f (Simultan).....	107
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>108</b>
6.1.	Kesimpulan .....	108
6.2.	Saran .....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>110</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data <i>Unit Entry</i> dan pendapatan jasa servis .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3.1 Skala Likert.....	26
Tabel 3.2 Indikator Pernyataan .....	28
Tabel 4.1 Jenis, Tipe, Harga mobil Nissan Datsun Sunter .....	53
Tabel 4.2 Harga jasa servis mobil Nissan march.....	57
Tabel 4.3 Daftar Sukucadang mobil Nissan march.....	59
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas X1.....	67
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas X2.....	71
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Y .....	74
Tabel 4.7 Tabel Penolong .....	82
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas .....	96
Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	98
Tabel 5.3 Hasil Uji Multikolinearitas .....	100
Tabel 5.4 Hasil Uji Korelasi X1,X2 dan Y .....	101
Tabel 5.5 Hasil Uji Regresi Sederhana X1 terhadap Y.....	102
Tabel 5.6 Hasil Uji Regresi Sederhana X2 terhadap Y .....	103
Tabel 5.7 Hasil Uji Regresi Berganda X1, X2 terhadap Y .....	104
Tabel 5.8 Hasil Koefisien Determinasi .....	104
Tabel 5.9 Hasil Uji T .....	105
Tabel 5.10 Hasil Uji F.....	106

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	50
Gambar 4.2 Contoh Produk Nissan Datsun Sunter.....	52
Gambar 4.3 <i>Form</i> Servis Berkala .....	57
Gambar 4.4 Jumlah Resonden Menurut Jenis Kelamin.....	61
Gambar 4.5 Jumlah Resonden Menurut Usia .....	62
Gambar 4.6 Jumlah Resonden Menurut Pendidikan Terakhir.....	63
Gambar 4.7 Jumlah Resonden Menurut Jenis Pekerjaan.....	64
Gambar 4.8 Jumlah Resonden Menurut pendapatan selama 1 bulan .....	65
Gambar 4.9 Jumlah Resonden Menurut frekuensi.....	66
Gambar 4.10 Jumlah Resonden Menurut alasan memilih .....	67
Gambar 4.11 Diagram Uji T (X1) .....	93
Gambar 4.12 Diagram Uji T (X2).....	94
Gambar 4.13 Diagram Uji F .....	95

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabulasi Data.....	113
Lampiran 2. Contoh Kuesioner .....	116

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Sektor industri di Indonesia memegang peranan penting dalam perekonomian nasional. Salah satu adalah industri otomotif. Kontribusi industri otomotif khususnya roda empat sangat berkembang pesat. Hal ini terlihat dari banyaknya pengguna mobil, baik itu digunakan oleh individu, perusahaan, organisasi, sampai pemerintah. Berdasarkan data Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia (GAIKINDO) tahun 2019, total penjualan mobil di Indonesia pada tahun 2018 mencapai 1.152.641 unit kendaraan penumpang maupun komersil. Penjualan ini meningkat dari tahun 2017 yang berhasil mendapatkan angka penjualan 1.067.396 unit. Pertumbuhan penjualan kendaraan ini berdampak pada persaingan ketat yang dialami semua kalangan pelaku dalam dunia bisnis otomotif. Perusahaan diharapkan tidak hanya mampu beradaptasi dengan persaingan bisnis, tetapi juga dapat menjaga kelangsungan hidup perusahaan di tengah perubahan yang terus terjadi.

PT Indomobil Trada Nasional merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa otomotif roda empat yang mempunyai merek dagang Nissan dan Datsun, yang menyediakan jasa *sales, service* dan penjualan suku cadang. Salah satunya adalah *dealer* Nissan Datsun Sunter, berdiri sejak tahun 2007 dan berlokasi di Jl. Sunter Selatan Blok O III No.53/54 Jakarta Utara.

Tingkat pelayanan servis adalah faktor utama yang dirasakan oleh pelanggan setelah melakukan servis, dikarenakan pelanggan beranggapan pelayanan yang diberikan oleh bagian servis kurang maksimal dari segi pelayanan maupun hasil servis tersebut. Dengan hal ini Nissan Datsun Sunter berusaha untuk memberikan kepercayaan bagi pelanggan dari segi pelayanan servis. Konsep kualitas pelayanan servis telah menjadi faktor yang sangat

dominan terhadap keberhasilan usaha. Sehingga apabila pelanggan merasa bahwa kualitas pelayanan servis yang diterimanya baik atau sesuai harapan. Pelanggan yang sangat puas akan percaya dan berkomitmen terhadap jasa, maka akan dengan lebih mudah membentuk niatnya dalam membeli ulang

Selain faktor utama, Nissan Datsun Sunter melakukan analisis terhadap penetapan biaya yang sesuai dengan keluhan pelanggan setelah melakukan servis di Nissan Datsun Sunter, pelanggan beranggapan biaya yang dikeluarkan untuk melakukan servis mobil terlalu mahal sehingga pelanggan mengeluhkan faktor tersebut ditambah dengan kualitas pelayanan servis yang tidak sesuai harapan pelanggan. Kualitas dan biaya adalah faktor terpenting bagi pelanggan untuk menentukan produk maupun jasa yang layak untuk di perjualbelikan sesuai dengan harapan. Salah satu cara yang dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pelangganya adalah dengan memberikan pelayanan servis yang maksimal dan berkualitas serta dengan biaya yang terjangkau. Semakin ketatnya persaingan berdampak pada semakin meningkatnya tuntutan pelanggan dalam hal pelayanan. Hal ini perlu diantisipasi dengan strategi yang tepat, diantaranya dengan meningkatkan kualitas pelayanan servis dan mengefesiensi biaya, agar pelanggan merasa puas setelah bertransaksi.

Tabel 1.1 Data *Unit Entry* dan pendapatan jasa servis 2018

Bulan	Unit Entry		Pendapatan Jasa servis Dalam juta Rupiah (Rp*)	
	Target	Aktual	Target	Aktual
Januari	350	334	100.000	79,754
Februari	350	340	100.000	84,951
Maret	350	335	100.000	80,219
April	350	333	100.000	77,965
Mei	350	344	100.000	93,057

Bulan	Unit Entrry		Pendapatan Jasa servis Dalam juta Rupiah (Rp*)	
	Target	Aktual	Target	Aktual
Juni	350	356	100.000	109,065
Juli	350	369	100.000	121,798
Agustus	350	343	100.000	91,986
September	350	339	100.000	80,344
Oktober	350	360	100.000	118,314
November	350	353	100.000	102,781
Desember	350	330	100.000	76,135
<b>Jumlah</b>	<b>4.200</b>	<b>4.126</b>	<b>1. 200.000</b>	<b>1,110,003</b>

Sumber: Bengkel Nissan Datsun Sunter

Dalam satu tahun terakhir tepatnya pada tahun 2018 pendapatan jasa servis di bengkel Nissan Datsun Sunter tidak stabil dan menurun. Terlihat dari data pada Tabel 1.1 tentang pendapatan pada jasa servis dan *unit entry* bengkel Nissan Datsun Sunter yang selalu menurun. bukan hanya itu namun juga masih terdapat keluhan dari pelanggan. Dalam wawancara pada salah satu mekanik dan *Service Advisor* mengatakan keluhan dibagian bengkel sekitar 60% tentang kualitas kerja para mekanik dan SA. Mereka menyalahkan kualitas kerja yang tidak sesuai dengan harapan mereka. Pelanggan mengatakan munculnya masalah baru pada kendaraan mereka setelah beberapa hari mereka selesai melakukan servis.

Bedasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dengan mengetahui keluhan pelanggan yang beranggapan kualitas pelayanan servis yang di berikan belum maksimal dan biaya telalu mahal sehingga pelanggan kurang puas. Atas dasar tersebut maka penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian, yaitu "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SERVIS DAN PERSEPSI BIAYA SERVIS TERADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA SERVIS DI NISSAN DATSUN SUNTER"

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah pada Tugas Akhir adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan servis terhadap kepuasan pelanggan jasa servis di Nissan Datsun Sunter?
2. Apakah terdapat pengaruh antara persepsi biaya servis terhadap kepuasan pelanggan jasa servis di Nissan Datsun Sunter?
3. Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan servis dan persepsi biaya servis terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa servis di Nissan Datsun Sunter?

## **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan servis terhadap kepuasan pelanggan jasa servis di Nissan Datsun Sunter.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi biaya servis terhadap kepuasan pelanggan jasa servis di Nissan Datsun Datsun.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan servis dan persepsi biaya servis terhadap kepuasan pelanggan jasa servis di Nissan Datsun Sunter.

## **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan masukan dan juga sebagai bahan pertimbangan terhadap pimpinan perusahaan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan servis demi meningkatkan kepuasan pelanggan

2. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan menambah pengalaman dalam menerapkan ilmu yang didapatkan selama kuliah ke dalam implementasinya

### 3. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi, bahan saran, konsep dan pengetahuan serta bisa digunakan sebagai referensi bagi mahasiswa/i dan masyarakat.

### 1.5 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini mempunyai alur yang jelas dengan tujuan-tujuan yang telah ditetapkan, maka dibuatlah beberapa batasan masalah.

1. Penelitian dilakukan di *dealer* Nissan Datsun Sunter
2. Menggunakan metode Regresi Linier untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan servis dan biaya servis terhadap kepuasan pelanggan
3. Menggunakan data perusahaan yang dibutuhkan, seperti *Data Unit Entry* dan jasa pendapatan servis, daftar harga sukucadang mobil Nissan March, data harga servis mobil Nissan March

### 1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memudahkan pengkajian, penulisan, pembahasan, dan penyusunan laporan tugas akhir ini, maka peneliti membuat sistematika penulisan sebagai berikut:

#### BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah, pokok permasalahan, tujuan penelitian, manfaat peneliti, batasan masalah serta sistematika penulisan.

#### BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan bagian yang berisi dasar-dasar teori atau konsep yang digunakan sebagai dasar pemikiran ilmiah untuk membahas dan menganalisis permasalahan yang ada.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Penelitian meliputi jenis data yang dibutuhkan, sumber data, cara mengumpulkan data, cara pengolahan data, dan teknik analisis.

### **BAB IV: PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Berisikan pengumpulan data-data yang dibutuhkan untuk pengolahan data sesuai dengan metode yang dipilih. Pengolahan data tersebut akan digunakan dalam analisa data.

### **BAB V: ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Berisikan analisis serta pembahasan terhadap hasil yang diperoleh dari data pengolahan melalui metode yang diterapkan.

### **BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisikan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan, serta saran-saran yang diperlukan oleh perusahaan dan penelitian selanjutnya.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

##### 2.1.1 Pengertian Kualitas

Menurut Lupiyoadi (2014) kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluhan dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan, jadi pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya. Sedangkan menurut Basu Swasta dan Hani Handoko (2014) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

##### 2.1.2 Pengertian Pelayanan

Menurut Sugiyono (2016) adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan. Sedangkan Menurut Kotler dan Keller (2014) pelayanan (*service*) adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu.

##### 2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Stemvelt (2014) adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (*formulasi*) agar peneraannya (*implementasi*) dapat diuji kembali (*evaluasi*), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Nasution dalam damastria (2014) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

#### 2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2017) untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan indikator sebagai berikut:

1. **Kehandalan (*Reliability*)**

Dalam hal ini mencakup dua aspek utama, yaitu konsistensi Kinerja (*performance*) dan sifat terpercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan layanannya secara benar sejak awal (*right the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan handal (misalnya, bengkel Nissan Datsun Sunter memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, Bengkel Nissan Datsun Sunter menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, bengkel Nissan Datsun Sunter Menunjukkan kesungguhan dalam menangani masalah pelanggan

2. **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu dan melayani para pelanggan dengan segera. Beberapa contoh diantaranya : Pelanggan mendapatkan waktu pelayanan yang cukup dari karyawan bagian servis, kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan, bengkel Nissan Datsun Sunter dengan tepat memberitahukan kapan pelayanan akan diberikan

3. **Jaminan (*Assurance*)**

Perusahaan sekarang benar-benar memperhatikan jaminan untuk pelanggan yang tak ingin hanya istilah saja tetapi juga merupakan salah satu bentuk dimensi dari kualitas pelayanan yang sasaran akhirnya berupa kepuasan pelanggan atas produk atau jasa dari perusahaan. (misalnya, karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mendukung pekerjaan mereka, karyawan selalu bersikap sopan dan ramah kepada pelanggan, pelanggan percaya dengan kualitas pekerjaan karyawan bagian servis

4. Empati (*Emphaty*)

Dalam hal ini perusahaan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan seperti kemudahan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan dalam hal berkomunikasi dengan pelanggan, dan kebutuhan pelanggannya. Misalnya : *Service Advisor* memberikan informasi secara jelas kepada pelanggan, karyawan memberikan pelayanan secara perorangan kepada pelanggan, karyawan memberikan masukan/pengertian tentang masalah yang dihadapi pelanggan, karyawan memahami kebutuhan/keinginan pelanggan, Bengkel Nissan Datsun Sunter memiliki peralatan yang modern dan memadai untuk mendukung kegiatannya

5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti Fisik diartikan sebagai bagaimana kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensi atau kemampuannya ketika berhadapan langsung dengan pelanggan. Misalnya : Nissan Datsun Sunter memiliki toilet, ruang tunggu, *front office* yang bersih dan rapih, karyawan berpakaian seragam, berpenampilan rapih dan sopan

### 2.2.1 Pengertian Persepsi

Menurut Purwodaminto (2014) persepsi merupakan tanggapan langsung yang didapat dari serapan ataupun proses manusia dalam mengetahui hal-hal tertentu yang didapatkannya melalui pengindraan. Sedangkan Slameto (2014) persepsi merupakan sebuah proses yang didalamnya menyangkut hal mengenai masuknya pesan ataupun informasi ke dalam otak. Melalui persepsi, maka manusia akan terus menerus berhubungan dengan lingkungannya.

### **2.2.2 Pengertian Biaya**

Menurut Soewarjono (2017) biaya adalah penurunan aset dalam satu kesatuan antara modal, barang, jasa, dan uang yang akan dikeluarkan. Sedangkan Menurut Neneng Hartati (2017) biaya adalah aliran keluar atau penurunan aset (*outflow of assets, gross decreases in assets, decreases in economic benefit, using up of assets, consumption of assets, use of economic services, expired cost, applicable costs to current period*). Kemudian sebagai akibat kegiatan yang membentuk operasi utama yang terus-menerus.

### **2.2.3 Pengertian Persepsi Biaya**

Menurut Kotler dan Armstrong (2015) persepsi biaya merupakan nilai yang terkandung dalam suatu harga yang berhubungan dengan manfaat dan memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Sedangkan menurut Peter dan Olson (2014) persepsi biaya adalah biaya atau harga dapat menggambarkan suatu merek/pelayanan dan memberikan keunggulan kompetitif fungsional. Biaya tinggi maupun rendah dapat diketahui berkualitas tinggi untuk beberapa produk dan sering dinyatakan bahwa konsumen merasakan hubungan antar biaya/harga dan kualitas maupun pelayanan.

### **2.2.4 Indikator Persepsi Biaya Servis**

Menurut Stanton (2014) indikator biaya terdapat empat indikator sebagai berikut:

#### **a. Keterjangkauan Biaya**

Keterjangkauan Biaya merupakan aspek penetapan biaya yang dilakukan oleh perusahaan yang sesuai dengan kemampuan beli konsumen/pelanggan. Misalnya : Biaya Servis di Nissan Datsun Sunter Terjangkau

- b. **Daya Saing Biaya**  
Penawaran biaya yang diberikan oleh perusahaan berbeda dan bersaing dengan yang diberikan oleh pesaing lain, pada satu jenis produk atau jasa yang sama. Misalnya : Biaya Servis di Nissan Datsun Sunter lebih murah dibandingkan dengan bengkel lainnya
- c. **Kesesuaian biaya dengan kualitas**  
Penetapan biaya yang dilakukan oleh perusahaan yang sesuai dengan kualitas produk/pelayanan jasa yang dapat diperoleh konsumen/pelanggan. Misalnya : Biaya Servis yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas servis yang diharapkan
- d. **Kesesuaian biaya dengan manfaat**  
Penetapan biaya yang dilakukan oleh perusahaan yang sesuai dengan manfaat yang dapat diperoleh pelanggan dari produk/jasa yang dibeli. Misalnya : Biaya Servis yang dikeluarkan sesuai dengan manfaat yang didapatkan pelanggan

## **2.3 Kepuasan Pelanggan**

### **2.3.1 Pengertian Kepuasan**

Menurut Sugiyono (2016) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Sedangkan menurut Asmuji (2012) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dengan harapan seseorang tersebut.

### **2.3.2 Pengertian Pelanggan**

Menurut Armstrong (2014) pelanggan adalah orang yang paling diharapkan kedatangannya dalam suatu organisasi bisnis. Saat ini, pelanggan tidak tergantung kepada organisasi bisnis, namun organisasi bisnis tergantung kepada pelanggan. Apa yang diinginkan organisasi bisnis adalah untuk

memberikan kepuasan untuk pelanggan. Sedangkan menurut Nasution (2014) pelanggan adalah orang yang menjadi pembeli produk yang telah dibuat dan dipasarkan oleh sebuah perusahaan, dimana orang ini bukan hanya sekali membeli produk tersebut tetapi berulang-ulang

### **2.3.3 Kepuasan Pelanggan**

Menurut Somad (2014) kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk atau jasa sesuai dengan harapan yang dirasakan pelanggan. Bila kinerja produk atau jasa jauh lebih rendah dibandingkan dengan harapan pelanggan, maka pelanggan tidak akan puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, maka pelanggan akan terpuaskan.

### **2.3.4 Tujuan Kepuasan Pelanggan**

Dalam memahami pengertian kepuasan pelanggan, perlu dicermati beberapa hal yang berkaitan dengan tercapainya kepuasan pelanggan. Menurut Lupiyoadi (2014) bagi perusahaan, pada umumnya ada tiga tujuan umum dalam mengetahui kepuasan pelanggan yaitu :

1. Meminimalkan kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan
2. Perusahaan mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi dalam perbaikan proses *service*.
3. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan

### **2.3.5 Indikator Kepuasan Pelanggan**

Menurut Irawan (2009:57) indikator biaya terdapat empat indikator sebagai berikut:

#### **a. Kualitas pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan penendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi

harapan pelanggan. Misalnya : Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan servis yang diberikan oleh Nissan Datsun Sunter

b. Kualitas produk/jasa

Suatu produk/jasa dikatakan berkualitas jika memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kualitas ditentukan oleh pelanggan dan pengalaman mereka terhadap produk atau jasa. Misalnya : Saya merasa puas dengan kualitas *Sparepart* yang diberikan oleh Nissan Datsun Sunter

c. Harga

Harga adalah sejumlah uang yang dibutuhkan untuk memperoleh kombinasi produk dan pelayanan jasa yang menyertai, jadi harga merupakan suatu imbalan yang harus dipenuhi setiap orang untuk mendapatkan sebuah sejumlah barang ataupun jasa pelayanan. Misalnya : Saya merasa puas dengan harga servis yang sesuai dengan kualitas servis yang diberikan

d. Faktor Emosional

Faktor emosional adalah faktor yang berhubungan dengan gaya hidup faktor emosi dibagi menjadi 3 dimensi yaitu estetika, *self expressive*, *brand personality*. Misalnya : Saya merasa nyaman melakukan servis di Nissan Datsun Sunter, Saya merasa senang dengan layanan servis yang diberikan oleh Nissan Datsun Sunter

e. Biaya dan Kemudahan

Biaya dan Kemudahan adalah suatu pengorbanan yang dikeluarkan oleh pelanggan untuk mendapatkan produk atau pelayanan yang relatif mudah , nyaman dan efisien. Misalnya : Saya merasa puas dengan Kemudahan pelanggan dalam melakukan *booking service*, saya merasa puas dengan pembayaran yang ditawarkan oleh Nissan Datsun Sunter

## 2.4 Analisis Regresi

### 2.4.1 Pengertian Analisis Regresi

Menurut Riadi (2016:145) Analisis regresi diartikan sebagai suatu analisis tentang hubungan suatu variabel kepada variabel lain, yaitu variabel bebas dalam rangka membuat estimasi atau prediksi dari nilai rata-rata variabel terikat dengan diketahuinya nilai variabel bebas. Secara umum, ada dua macam hubungan antara dua atau lebih variabel, yaitu bentuk hubungan dan keeratan hubungan. Bila ingin mengetahui bentuk hubungan dua variabel atau lebih, digunakan analisis regresi. Bila ingin melihat keeratan hubungan, digunakan analisis korelasi. Dengan demikian, tampak jelas bahwa apabila peneliti melakukan analisis korelasi dan regresi, maka sebenarnya peneliti baru sampai pada tahap analisis hubungan dalam menjawab hipotesis : “Seberapa besar keratan hubungan variabel Y dapat diprediksikan oleh variabel independen (X1)

### 2.4.2 Pengertian Regresi Sederhana

Menurut Siregar (2017:79) Regresi sederhana adalah salah satu alat yang dapat digunakan dalam memprediksi permintaan di masa yang akan datang dengan berdasarkan data masa lalu, atau untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*). Regresi Linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*dependent*)

Rumus regresi linier sederhana

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = variabel terikat

X	= variabel bebas
a	= konstanta
b	= koefisien X

### 2.4.3 Pengertian Regresi Berganda

Menurut Siregar (2017) regresi berganda merupakan pengembangan dari regresi linier sederhana, yaitu sama-sama alat yang dapat digunakan untuk melakukan prediksi permintaan di masa yang akan datang. Berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*). Perbedaan penerapan metode ini hanya terletak pada jumlah variabel bebas (*independent*) yang digunakan. Penerapan metode regresi berganda jumlah variabel bebas (*independent*) yang di gunakan lebih dari satu yang memengaruhi satu variabel tak bebas (*dependent*)

Rumus regresi linier berganda

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y	= Variabel terikat
X1	= Variabel bebas pertama
X2	= Variabel bebas kedua
a	= konstanta
b <sub>1</sub>	= koefisien regresi X1
b <sub>2</sub>	= koefisien regresi X2

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1. Nainggolan (2016)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen pada hotel internasional sibayak berastagi	Teknik analisis yang dilakukan adalah metode <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM), dengan perangkat lunak AMOS18	kualitas layanan dan kepuasan pelanggan adalah dua konsep yang berbeda namun saling berkaitan erat. Hal ini terlihat dari setiap peningkatan yang terjadi pada kepuasan pelanggan cenderung diikuti pula oleh meningkatnya persepsi positif terhadap kualitas layanan dan sebaliknya. masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap keuasan dan loyalitas konsumen pada hotel internasional sibayak berastagi..
2. Dewi Retno Indrany (2017)	Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa dan terhadap Kepuasan Konsumen studi kasus pada Puskesmas Gunungpati Semarang	Dengan metode linear berganda	Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan,
3. Ari Prasetyo (2012)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan biaya terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai penerbangan lion di bandar udara mutiara SIS Al-jufri Palu	Metode regresi linear	Terdapat korelasi positif yang tinggi antara pelayanan pelanggan dan biaya terhadap kepuasan konsumen

Nama Peneliti	Judul	Metode Analisis	Hasil Penelitian
4. Aditama Kusuma Atmaja (2011)	pengaruh biaya jasa villa cilebar terhadap kepuasan pelanggan	Menggunakan Metode Regresi	Dari hasil penelitian variabel kepuasan pelanggan (Y) keterjangkauan biaya (X2) dan daya saing biaya (X3), kesesuaian biaya dengan kualitas (X4), empati (X5) pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa kelima variabel independen yang diteliti yaitu variabel keterjangkauan daya saing biaya dan kesesuaian biaya dengan kualitas terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan
5. Ahmad Sufendi (2014)	Pengaruh kualitas pelayanan dan biaya terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (persero) Rayon Makassar Barat	Menggunakan Metode SEM	Peneliti menyimpulkan bahwa dari lima variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Makassar Barat, variabel yang paling dominan adalah variabel <i>Reability</i> (Kehandalan)

## **2.6 Hubungan Antarvariabel**

### **2.6.1 Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan**

Hubungan atau keterkaitan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan merupakan hal yang sering dibahas maupun dilakukan penelitian. Hasil penelitian Nainggolan (2016) yang melakukan pengujian terhadap hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dan menyimpulkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan adalah dua konsep yang berbeda namun saling berkaitan erat. Hal ini terlihat dari setiap peningkatan yang terjadi pada kepuasan pelanggan cenderung diikuti pula oleh meningkatnya persepsi positif terhadap kualitas layanan dan sebaliknya. Sedangkan dalam penelitian Indrany (2017) membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Ini membuktikan adanya pengaruh yang signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan uraian di atas maka dapat diambil sebuah hipotesis sebagai berikut: H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### **2.6.2 Hubungan Persepsi Biaya dengan Kepuasan Pelanggan**

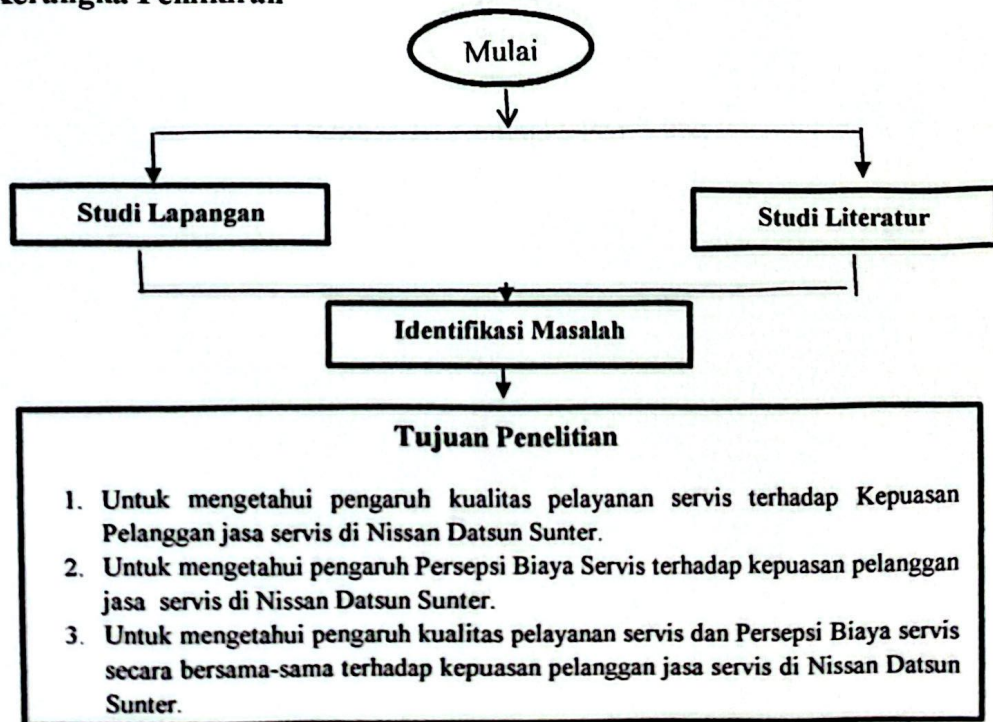
Bagi perusahaan produk atau jasa, biaya menjadi sebuah penilaian pelanggan/konsumen tentang perbandingan besarnya pengorbanan dengan apa yang akan didapatkan dari produk dan jasa. Menurut penelitian terdahulu oleh Aditama Kusuma Atmaja (2011) dimana secara umum, semakin rendah biaya yang dikeluarkan oleh konsumen untuk mendapatkan suatu jasa tersebut, maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat. Berdasarkan uraian di atas maka dapat diambil sebuah hipotesis sebagai berikut: H2: Persepsi Biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

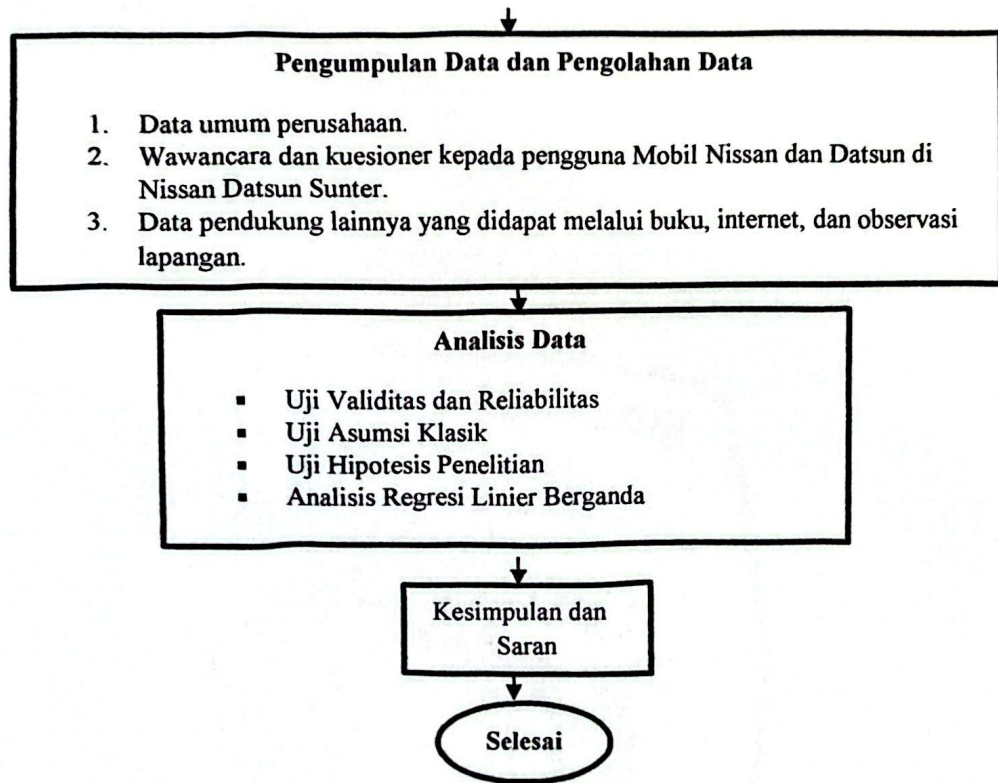
### **2.6.3 Hubungan kualitas pelayanan dan Persepsi Biaya terhadap Kepuasan Pelanggan**

kualitas pelayanan merupakan sebuah faktor utama perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, karena kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan

kebutuhan dan harapan konsumen/pelanggan secara bersamaan penyampaiannya tepat dan caranya sehingga dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Selain itu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu biaya. Biaya yang dikeluarkan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga kualitas pelayanan dan biaya berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian Ari Prasetio (2012) membuktikan bahwa hasil penelitian ini dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan dan semakin kometitif biaya yang dikeluarkan untuk jasa yang ditetapkan maka semakin meningkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa. Berdasarkan uraian di atas maka dapat diambil sebuah hipotesis sebagai berikut : H3 : Kualitas pelayanan dan Persepsi biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

## 2.7 Kerangka Pemikiran





Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

## BAB III

### METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai langkah-langkah yang akan ditempuh dan dilakukan dalam tahap penyelesaian masalah yang dialami, dimana langkah tersebut dimulai dari pengumpulan data-data yang berhubungan dengan segala bahan yang menjadi objek penelitian, yaitu :

#### 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dan pengumpulan data dilakukan di Nissan Datsun Sunter yang berlokasi di daerah Kota DKI Jakarta, tepatnya di Jl. Danau Sunter Selatan Blok III No.53/54 Sunter Jaya, Jakarta 14350. Adapun waktu penelitian dilakukan selama 6 bulan, yaitu terhitung sejak tanggal 7 Februari sampai 25 Agustus 2019.

#### 3.2 Jenis dan Sumber Data

Untuk memperoleh data yang akurat, penelitian ini menggunakan dua macam data, yaitu data primer dan data sekunder.

##### 3.2.1 Data Primer

Menurut Riadi (2016:48) Data primer adalah data informasi yang diperoleh tangan pertama yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya. Data primer ini adalah data yang paling asli dalam karakter dan tidak mengalami perlakuan statistik apapun. Dalam penelitian ini, data primer yang digunakan adalah kuesioner langsung kepada pelanggan/konsumen pengguna jasa servis mobil Nissan dan Datsun.

### 3.2.2 Data Sekunder

Menurut Riadi (2016:48) Data sekunder adalah informasi tangan kedua yang sudah dikumpulkan oleh beberapa orang (organisasi) untuk tujuan tertentu dan tersedia untuk berbagai penelitian. Data sekunder tersebut tidak murni dalam karakter dan telah menjalani *treatment* setidaknya satu kali. Data sekunder pada penelitian ini data yang dapat diperoleh dari jurnal - jurnal, buku referensi, artikel media cetak, penelitian – penelitian terdahulu, internet serta dokumen – dokumen dan arsip – arsip perusahaan dimana sumber-sumber data tersebut yang digunakan oleh penulis dalam penulisan ini.

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

#### 1. Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2018:142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti atau dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet

#### 2. Wawancara

Merupakan teknik penelitian yang dilakukan dengan mengadakan wawancara atau tanya-jawab dengan pihak perusahaan yang ditunjuk atau

pemimpin perusahaan yang ada hubungannya dengan data – data proses penelitian ini.

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2018:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yang adalah seluruh pelanggan dan konsumen yang melakukan jasa servis mobil di Nissan Datsun Sunter

#### 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2018:81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar *representative* (mewakili).

### 3.5 Teknik *Sampling*

Metode pengambilan sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah metode *non-probability sampling* yang artinya setiap anggota tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama sebagai sampel, dan teknik yang digunakan adalah teknik *sampling kuota* yang artinya teknik penentuan sampel dengan pertimbangan kriteria-kriteria tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Adapun syarat yang dimaksud sebagai berikut:

Seluruh pelanggan/konsumen yang pernah atau sedang melakukan servis mobil di Nissan Datsun Sunter

Dalam penelitian ini, penentuan sampel menggunakan teknik *sampling* kuota artinya untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan. Agar sampel yang diambil dalam penelitian ini dapat mewakili populasi, maka dapat ditentukan jumlah sampel yang dihitung dengan menggunakan rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Persentase kelonggaran ketidaktelitian (presesi)

karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi yaitu 0,1 atau 10%. Dalam penelitian ini diketahui populasi (N) sebesar 3.589 yang dimana 3.589 merupakan total pengguna jasa servis mobil di Nissan Datsun Sunter pada tahun 2018 serta persentase ketidaktelitian (e) ditetapkan sebesar 10%. Jadi jumlah minimal sampel yang di ambil oleh peneliti adalah sebesar:

$$\begin{aligned}n &= \frac{3589}{1 + 3589(0,1)^2} \\ &= 97.28 \\ &= 100\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan minimal penentuan sampel di atas, maka ditetapkan jumlah sampel yang peroleh sebanyak 97 dibulatkan menjadi 100 orang sebagai responden.

### **3.6 Deskripsi Operasional Variabel**

#### **1. Variabel Independen**

Variabel independen yang disebut juga sebagai variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **a. Kualitas Pelayanan Servis (X1)**

Menurut Stemvelt (2014:34) adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar peneraannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Nasution (2014:54) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

##### **b. Persepsi Biaya Servis (X2)**

Menurut Kotler dan Amstrong (2015) persepsi biaya merupakan nilai yang terkandung dalam suatu harga yang berhubungan dengan manfaat dan memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Sedangkan menurut Peter dan Olson (2014) persepsi biaya adalah biaya atau harga dapat menggambarkan suatu merek/pelayanan dan mmberikan keunggulan kompetitif fungsional. Biaya tinggi maupun rendah dapat diketahui berkualitas tinggi untuk beberapa produk dan sering dinyatakan bahwa konsumen merasakan hubungan antar biaya/harga dan kualitas maupun pelayanan.

#### **2. Variabel Dependen**

Variabel dependen atau biasa disebut variabel terikat adalah variabel yang sifatnya dipengaruhi oleh variabel lainnya. Variabel dependen dalam penelitian adalah Kepuasan Pelanggan (Y). Menurut Somad (2014:32)

kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk atau jasa sesuai dengan harapan yang dirasakan pelanggan. Bila kinerja produk atau jasa jauh lebih rendah dibandingkan dengan harapan pelanggan, maka pelanggan tidak akan puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, maka pelanggan akan terpuaskan.

### 3.6.1 Skala Likert

Menurut Neolaka (2014:117) Dalam penelitian ini skala yang digunakan untuk mengukur kuesioner yang mengandung variabel penelitian adalah skala Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu.

Dalam skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator atau subindikator, di mana indikator yang diukur tersebut menjadi tolak ukur untuk membuat item instrument berupa pertanyaan dan pernyataan yang perlu dijawab oleh responden. Setiap butir instrumen yang dijawab menggunakan skala Likert mempunyai tingkatan sangat positif sampai sangat negatif. Berikut adalah tabel pilihan jawaban skala Likert yang peneliti gunakan dalam penelitian ini :

Tabel 3.1 Skala Likert

Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
5	4	3	2	1

(Sumber : Siregar, 2017:145)

### 3.6.2 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:222) Dalam penelitian kuantitatif, kualitas instrument penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang digunakan

### 3.6.2 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:222) Dalam penelitian kuantitatif, kualitas instrument penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu instrumen yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, belum tentu dapat menghasilkan data yang *valid* dan *reliable*, apabila instrument tersebut tidak digunakan secara tepat dalam pengumpulan datanya.

Indikator-indikator yang membentuk variabel-variabel penelitian. Dalam penelitian ini, instrumen penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2 Deskripsi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Dimensi Kualitas Pelayanan Servis (X1)	Pernyataan
Kualitas Pelayanan (X1) (Tjiptono, 2014:174)	<b>A.Keandalan (Reliability)</b> kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan handal	-X1 Bengkel Nissan Datsun Sunter memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan -X2 Bengkel Nissan Datsun Sunter menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan -X3 Bengkel Nissan Datsun Sunter Menunjukkan kesungguhan dalam menangani masalah pelanggan
	<b>B. Daya Tanggap (Responsiveness)</b> Kesediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan informasi secara cepat	-X4 Pelanggan mendapatkan waktu pelayanan yang cukup dari karyawan bagian servis -X5 Kesiediaan karyawan untuk membantu pelanggan -X6 Bengkel Nissan Datsun Sunter dengan tepat memberitahukan kapan pelayanan akan diberikan

Variabel Penelitian	Dimensi Kualitas Pelayanan Servis (X1)	Pernyataan
Kualitas Pelayanan (X1) (Tjiptono, 2014:174)	<b>C. Jaminan (<i>Assurance</i>)</b> Kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang diberikan kepada pelanggan	-X7 Karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mendukung pekerjaan mereka -X8 Karyawan selalu bersikap sopan dan ramah kepada pelanggan -X9 Pelanggan percaya dengan kualitas pekerjaan karyawan bagian servis
	<b>D. Empati (<i>Empathy</i>)</b> Kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan	-X10 <i>Service Advisor</i> memberikan informasi secara jelas kepada pelanggan -X11 Karyawan memberikan pelayanan secara perorangan kepada pelanggan -X12 Karyawan memberikan masukan/pengertian tentang masalah yang dihadapi pelanggan -X13 Karyawan memahami kebutuhan/keinginan pelanggan X14 Bengkel Nissan Datsun Sunter memiliki peralatan yang modern dan memadai untuk mendukung kegiatannya
	<b>E. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b> Berupa penampilan Fisik, Peralatan dan alat komunikasi	-X15 Nissan Datsun Sunter memiliki toilet, ruang tunggu, <i>front office</i> yang bersih dan rapih -X16 karyawan berpakaian seragam, berpenampilan rapih dan sopan

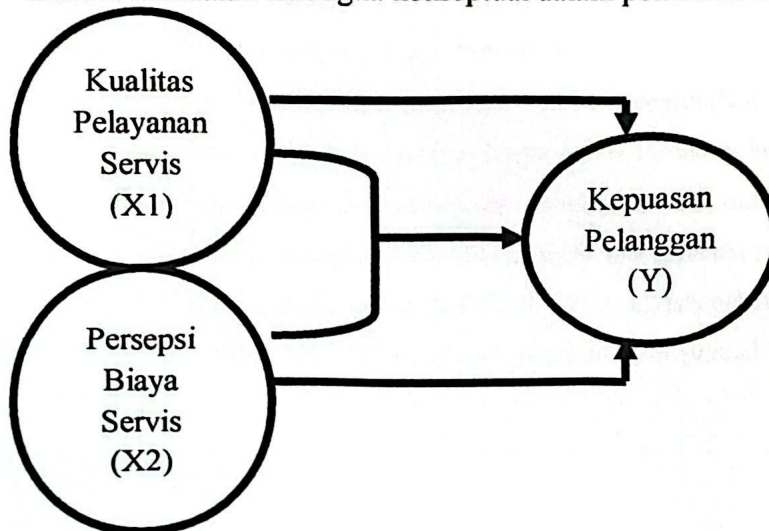
Variabel Penelitian	Dimensi Persepsi Biaya Servis (X2)	Pernyataan
Persepsi Biaya Servis (X2) (Stanton,2014:54)	<b>A. Keterjangkauan Biaya.</b> Keterjangkauan Biaya merupakan aspek penetapan biaya yang dilakukan oleh perusahaan yang sesuai dengan kemampuan beli konsumen/pelanggan	-X17 Biaya Servis di Nissan Datsun Sunter Terjangkau
	<b>B. Daya Saing Biaya.</b> Penawaran biaya yang diberikan oleh perusahaan berbeda dan bersaing dengan yang diberikan oleh pesaing lain, pada satu jenis produk atau jasa yang sama	-X18 Biaya Servis di Nissan Datsun Sunter lebih murah dibandingkan dengan bengkel lainnya
	<b>C. Kesesuaian biaya dengan kualitas</b> Penetapan biaya yang dilakukan oleh perusahaan yang sesuai dengan kualitas produk/pelayanan jasa yang dapat diperoleh konsumen/pelanggan.	-X19 Biaya Servis yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas servis yang diharapkan
	<b>D. Kesesuaian biaya dengan manfaat.</b> Penetapan biaya yang dilakukan oleh perusahaan yang sesuai dengan manfaat yang dapat diperoleh pelanggan dari produk/jasa yang dibeli	-X20 Biaya Servis yang dikeluarkan sesuai dengan manfaat yang didapatkan pelanggan

Variabel Penelitian	Dimensi Kepuasan Pelanggan (Y)	Pernyataan
Kepuasan Pelanggan (Y) (Irawan, 2009:57)	<b>A. Kualitas Pelayanan</b> Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan penendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan	-X21 Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan servis yang diberikan oleh Nissan Datsun Sunter
	<b>B. Kualitas produk/jasa</b> Suatu produk/jasa dikatakan berkualitas jika memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan	-X22 Saya merasa puas dengan kualitas <i>Sparepart</i> yang diberikan oleh Nissan Datsun Sunter
	<b>C. Harga</b> Harga adalah sejumlah uang yang dibutuhkan untuk memperoleh kombinasi produk dan pelayanan jasa yang menyertai, jadi harga merupakan suatu imbalan yang harus dipenuhi setiap orang untuk mendapatkan sebuah sejumlah barang ataupun jasa pelayanan	-X23 Saya merasa puas dengan Harga servis yang sesuai dengan kualitas servis yang diberikan
	<b>D. Faktor Emosional</b> Faktor emosional adalah faktor yang berhubungan dengan gaya hidup, faktor emosi dibagi menjadi 3 dimensi yaitu estetika, <i>self expressive, brand personality</i>	-X24 Saya merasa nyaman melakukan servis di Nissan Datsun Sunter -X25 Saya merasa senang dengan layanan servis yang diberikan oleh Nissan Datsun Sunter
	<b>E. Biaya dan Kemudahan</b> Biaya dan Kemudahan adalah suatu pengorbanan yang dikeluarkan oleh pelanggan untuk mendapatkan produk atau pelayanan yang relatif	-X26 saya merasa puas dengan Kemudahan pelanggan dalam melakukan <i>booking service</i> -X27 Saya merasa puas dengan pembayaran yang

	mudah , nyaman dan efisien	ditawarkan oleh Nissan Datsun Sunter
--	----------------------------	--------------------------------------

### 3.7 Kerangka Konseptual

Berikut ini adalah kerangka konseptual dalam penelitian ini, sebagai berikut:



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian

Keterangan :

- > : Hubungan Secara Parsial
- > : Hubungan Secara Simultan

Berdasarkan gambar 3.1 peneliti akan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan servis dan persepsi biaya servis terhadap kepuasan pelanggan. Kerangka konseptual penelitian tersebut dibuat untuk penelitian yang menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Variabel kualitas pelayanan servis dan biaya servis adalah beberapa variabel untuk mengetahui pengaruhnya secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Keterangan :

-----> : Hubungan Secara Parsial

—————> : Hubungan Secara Simultan

Berdasarkan gambar 3.1 peneliti akan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan servis dan persepsi biaya servis terhadap kepuasan pelanggan. Kerangka konseptual penelitian tersebut dibuat untuk penelitian yang menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Variabel kualitas pelayanan servis dan biaya servis adalah beberapa variabel untuk mengetahui pengaruhnya secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan.

### 3.8 Hipotesis Penelitian

Menurut Mudrajad (2013:13) hipotesis berupa pertanyaan mengenai konsep yang dapat dinilai benar atau salah jika menunjuk pada suatu fenomena yang diamati dan diuji secara empiris. Fungsi dari hipotesis adalah sebagai pedoman untuk dapat mengarahkan penelitian agar sesuai dengan apa yang kita lakukan. Berdasarkan pernyataan diatas, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. H<sub>0</sub> : Diduga tidak terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan Servis dan Kepuasan Pelanggan  
Ha : Diduga terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan
2. H<sub>0</sub> : Diduga tidak terdapat pengaruh antara Persepsi Biaya Servis dan Kepuasan Pelanggan.  
Ha : Diduga terdapat pengaruh antara Persepsi Biaya Servis dan Kepuasan Pelanggan

3. H<sub>0</sub> : Diduga tidak terdapat pengaruh yang simultan antara Kualitas Pelayanan Servis dan Persepsi Biaya Servis terhadap Kepuasan Pelanggan.

H<sub>a</sub> : Diduga terdapat pengaruh yang simultan antara Kualitas Pelayanan Servis dan Biaya Servis terhadap Kepuasan Pelanggan.

### 3.9 Teknik Analisis Data Menggunakan Aplikasi SPSS

Data yang digunakan dalam penelitian adalah data kuantitatif berupa data hasil servis mobil tahun 2018 dan lain-lain. Data diperoleh Nissan Datsun Sunter dan data diolah menggunakan analisis regresi linier berganda yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan untuk mengetahui faktor yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan yang akan dijadikan bahan analisis serta menghasilkan kesimpulan. Dengan langkah yang dilakukan sebagai berikut:

1. Mengumpulkan data – data yang diperlukan seperti data servis pada tahun 2018 di Nissan Datsun Sunter
2. Membuat kuesioner dalam bentuk *google form* dan mengirimkan kepada pelanggan/Konsumen di Nissan Datsun Sunter
3. Kuesioner menggunakan skala pengukuran yaitu skala likert dan data diolah melalui aplikasi SPSS versi 24.0
4. Melakukan uji validitas serta uji reabilitas untuk mengukur sebuah pernyataan apakah butir – butir pertanyaan valid dan menguji konsistensi responden dalam menjawab.
5. Melakukan uji asumsi klasik seperti :
  - uji normalitas untuk mengetahui apakah data variabel mendekati populasi normal atau tidak.
  - uji multikolinieritas untuk menentukan apakah model regresi linier ganda terdapat korelasi antar variabel bebas.

- uji heteroskedastisitas untuk melihat apakah data yang kita miliki mempunyai varian yang sama atau tidak.
6. Melakukan analisis regresi liner berganda dengan menguji korelasi *product moment* serta korelasi berganda, uji ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh suatu variabel bebas terhadap variabel terikat.
  7. Melakukan uji F dan uji T serta koefisien determinasi.

Untuk mengetahui lebih jelas tentang tahap pengolahan analisis data menggunakan aplikasi SPSS adalah sebagai berikut :

### 3.9.1 Uji Validitas Data

Menurut Wiratna Sujarweni (2015:84) uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakkan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Hasil  $r$  hitung dibandingkan dengan  $r$ -tabel dimana  $df = n-2$  dengan sig 5%. Jika  $r$ -tabel <  $r$ -hitung maka valid (positif). Uji validitas menggunakan teknik korelasi adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{(n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2)(n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2)}}$$

Keterangan:

- $r$  = koefisien korelasi
- $n$  = jumlah sampel penelitian
- $X$  = skor *item* x
- $Y$  = skor *item* y
- $(\Sigma X)^2$  = kuadrat jumlah skor total X
- $(\Sigma Y)^2$  = kuadrat jumlah skor total Y
- $\Sigma X$  = jumlah skor total X
- $\Sigma Y$  = jumlah skor total Y

Berikut ini adalah langkah – langkah uji validitas dengan menggunakan program SPSS, sebagai berikut :

1. Masuk ke program SPSS
2. Klik *variabel view* pada SPSS data editor
3. Pengisian Data
4. Pengolahan Data : Klik *Analysis* → *correlate* → *bivariate*
5. Pengisian skor jawaban ke total variabel
6. Pengisian *static*, klik *options*
7. Kemudian klik Ok untuk memproses data
8. Analisis hasil uji validitas

### 3.9.2 Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas ini menggunakan program SPSS Ver 24.0 dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu konstruksi atau Variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) > 0,60. Berikut ini adalah langkah – langkah uji reabilitas teknik *alpa cronbach* dengan menggunakan program SPSS, sebagai berikut :

1. Masuk ke program SPSS
2. Klik variabel view pada data editor
3. Pengisian data
4. Pengolahan data : klik *analysis* -> *scale* -> *reability analysis*
5. Dari *reability analysis* : masukkan skor jawaban ke item, *model* klik *alpha*
6. Klik *statistic*, dari *descriptives* klik *item*, klik *scale*
7. Kemudian klik Ok untuk memproses data

### 3.9.3 Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Dalam menguji normalitas, peneliti menguji dengan menggunakan menggunakan uji *probability plot* (P-Plot) dengan bantuan SPSS. Data dikatakan terdistribusi normal, jika data atau titik menyebar disekitar diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Sebaliknya data dikatakan tidak terdistribusi normal, jika data atau titik menyebar jauh dari arah garis atau tidak mengikuti arah garis diagonal. Berikut ini adalah langkah – langkah uji normalitas dengan menggunakan program SPSS, sebagai berikut :

- a. Masuk ke program SPSS
- b. Klik variabel view pada data editor
- c. Pengisian data
- d. Pengolahan data : klik *analysis -> regression -> linier*
- e. Masukkan data variabel (Y) ke kolom *dependen* dan masukkan variabel (X) ke kolom *independent*
- f. Klik save kemudian klik ok untuk memproses data
- g. Analisis data normalitas

#### 2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menentukan apakah dalam suatu model regresi linier ganda terdapat korelasi antar *independen variabel*. Model regresi linier ganda yang baik seharusnya memiliki korelasi antar *independen variabel* adalah kecil atau justru sama sekali tidak ada atau tidak mengalami multikolonieritas. Salah satu cara untuk menguji multikolinieritas adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Nilai *tolerance* harus diantara 0,0 – 1 dan

VIF juga harus lebih rendah dari angka 10. Dengan rumus sebagai berikut :

$$VIF = \frac{1}{(1 - R_j^2)}$$

Keterangan :

$R_j^2$  = nilai korelasi antar variabel bebas

Berikut ini adalah langkah – langkah uji multikolinieritas dengan menggunakan program SPSS, sebagai berikut :

- a. Masuk ke program SPSS
- b. Klik variabel view pada data editor
- c. Pengisian data
- d. Pengolahan data : klik *analysis* -> *regression* -> *linear*
- e. Masukkan data variabel (Y) ke kolom *dependen* dan masukkan variabel (X) ke kolom *independent*
- f. Klik *Method*, klik enter, klik *statistics*
- g. Klik *covariance matrix*, klik *collinierity diagnostic*
- h. Klik *continue* lalu klik ok
- i. Analisis data Multikolinieritas

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah kesalahan (*error*) pada data kita memiliki varian yang sama atau tidak. Diagram yang menunjukkan adanya pola heteroskedastisitas adalah pola mendatar yang dapat ditarik satu garis lurus. Berikut ini adalah langkah – langkah uji Heteroskedastisitas dengan menggunakan program SPSS, sebagai berikut :

- a. Masuk ke program SPSS
- b. Klik variabel view pada data editor
- c. Pengisian data

- d. Pengolahan data : klik *analysis* -> *regression* -> *linear*
- e. Masukkan data variabel (Y) ke kolom *dependen* dan masukkan variabel (X) ke kolom *independent*
- f. Klik *unstandardized*, klik *continue*, klik *ok*
- g. Kembali ke menu utama klik *transform*, klik *compute variabel*
- h. Pada kolom *target variabel* tuliskan absres lalu pada kotak *numeric expression* ketik abs resi 1, klik *ok*

### 3.9.4 Analisis Korelasi dan Regresi

#### 1. Korelasi Sederhana dan Berganda

Korelasi merupakan teknik analisis yang termasuk dalam salah satu teknik pengukuran asosiasi atau hubungan (*measures of association*). Pengukuran-pengukuran asosiasi merupakan istilah umum yang mengacu pada sekelompok teknik dalam statistik bivariat yang digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel. Koefisien korelasi adalah koefisien yang didapat dari pengukuran statistik kovarian atau asosiasi antara dua variabel. Besarnya koefisien korelasi adalah berkisar antara +1 sampai dengan -1. Koefisien korelasi menunjukkan kekuatan hubungan linear dan arah hubungan dua variabel acak. Jika koefisien korelasi positif, maka kedua variabel mempunyai hubungan searah. Artinya, jika nilai variabel X tinggi, maka nilai variabel Y akan tinggi pula.

Tabel 3.3 Interpretasi Nilai Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00	Tidak Ada Korelasi
>0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 0,999	Sangat Kuat
1,00	Sempurna

Sumber : Neolaka (2014:127-129)

Nilai  $r$  dalam korelasi dapat digunakan untuk :

Melihat dua variabel tersebut berhubungan atau tidak, dengan kriteria :

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak.

Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima.

Melihat nilai koefisien korelasi merupakan nilai yang digunakan untuk mengukur kekuatan suatu hubungan antara variabel. Koefisien korelasi memiliki nilai antara -1 hingga +1. Sifat sifat korelasi yaitu :

Korelasi positif (+) berarti bahwa jika variabel  $X_1$  mengalami kenaikan maka variabel  $X_2$  juga akan mengalami kenaikan, begitu pula sebaliknya. Dapat dikatakan semakin mendekati +1 koefisien korelasi menunjukkan hubungan positif dan kuat.

Korelasi negatif (-) berarti bahwa jika variabel  $X_1$  mengalami penurunan maka variabel  $X_2$  akan mengalami kenaikan, begitu pula

sebaliknya. Dapat dikatakan koefisien korelasi mendekati -1 menunjukkan hubungan negatif dan kuat.

Berikut ini adalah langkah – langkahnya dengan menggunakan program SPSS, sebagai berikut :

- a. Masuk ke program SPSS
- b. Klik *variabel view* pada SPSS data editor
- c. Pengisian Data
- d. Pengolahan Data : Klik *Analysis* → *correlate* → *Bivariate*
- e. Masukkan data variabel bebas ke kolom independent dan variabel terikat ke kolom dependent
- f. Klik *statistic*, klik *estimates*, klik *model fit*, klik *R square change*, klik *descriptive*, klik *confidence interval level 95%* pada *residuals*, klik *casewise diagnostics*
- g. Setelah *continue* klik *plot*, masukkan *ZPREAD* ke kotak Y dan masukkan dependent ke kotak X, klik *histogram*, klik *normal probability plots* lalu *continue*
- h. Klik *Options*, klik *use probability of F* lalu *continue*

### 3.9.5 Analisis Regresi Linier

#### 1. Regresi Sederhana

Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Tujuan dalam metode ini adalah untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Persamaan umum regresi linier sederhana adalah :

Rumus:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen (terikat)

a = Koefisien konstanta

b = *Slope* / kemiringan

X = Variabel Independen (bebas)

Untuk menghitung nilai a dan b dapat dicari dengan rumus sebagai berikut :

Rumus :

$$b = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i) (\sum y_i)}{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} \qquad a = \frac{\sum y_i}{n} - b \frac{\sum x_i}{n}$$

Berikut ini adalah langkah – langkahnya dengan menggunakan program SPSS, sebagai berikut :

- i. Masuk ke program SPSS
- j. Klik *variabel view* pada SPSS data editor
- k. Pengisian Data
- l. Pengolahan Data : Klik *Analysis* → *Regression* → *Linier*
- m. Masukkan data variabel bebas ke kolom independent dan variabel terikat ke kolom dependent
- n. Klik *statistic*, klik *estimates*, klik *model fit*, klik *R square change*, klik *descriptive*, klik *confidence interval level 95%* pada *residuals*, klik *casewise diagnostics*
- o. Setelah *continue* klik *plot*, masukkan ZPREAD ke kotak Y dan masukkan dependent ke kotak X, klik *histogram*, klik *normal probability plots* lalu *continue*
- p. Klik *Options*, klik *use probability of F* lalu *continue*
- q. Kemudian OK untuk memproses data

## 2. Regresi Berganda

Regresi berganda adalah pengembangan dari regresi linier sederhana. Perbedaan penerapan metode ini hanya terletak pada jumlah variabel bebas yang digunakan. Penerapan metode regresi linier berganda jumlah variabel bebas yang digunakan lebih dari satu yang mempengaruhi satu variabel tak bebas. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan servis dan biaya servis terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan (Siregar, 2012:301)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

- Y : Kepuasan Pelanggan
- X<sub>1</sub> : Kualitas Pelayanan Servis
- X<sub>2</sub> : Biaya Servis
- a : Konstanta Regresi
- b<sub>1</sub> : Koefisien Regresi X<sub>1</sub>
- b<sub>2</sub> : Koefisien Regresi X<sub>2</sub>

Berikut ini adalah langkah – langkahnya dengan menggunakan program SPSS, sebagai berikut :

- a. Masuk ke program SPSS
- b. Klik *variabel view* pada SPSS data editor
- c. Pengisian Data
- d. Pengolahan Data : Klik *Analysis* → *Regression* → *Linier*
- e. Masukkan data variabel bebas ke kolom independent dan variabel terikat ke kolom dependent
- f. Klik *statistic*, klik *estimates*, klik *model fit*, klik *R square change*, klik *descriptive*, klik *casewise diagnostics* pada *residuals*

- g. Setelah *continue* klik plot, masukkan ZPREAD ke kotak Y dan masukkan dependent ke kotak X, klik *histogram*, klik *normal probability plots* lalu *continue*
- h. Klik *Options*, klik use *probability of F* lalu *continue*
- i. Kemudian OK untuk memproses data

### 3.9.5 Koefisien Determinasi

Menurut Siregar (2012:252) koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (terikat). Dalam hubungannya dengan korelasi, maka  $R^2$  merupakan kuadrat dari koefisien korelasi yang berkaitan dengan variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Maka koefisien determinasi dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Kegunaan koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

- Sebagai ukuran ketepatan atau kecocokan garis regresi yang dibentuk dari hasil pendugaan terhadap sekelompok data hasil observasi. Makin besar nilai  $R^2$  makin tidak tepat garis regresi tersebut dalam mewakili data observasi.
- Mengukur besar proporsi (persentase) dari jumlah variabel dependen (Y) yang diterangkan oleh model regresi atau mengukur besar sumbangan variabel independen (X) terhadap ragam variabel dependen (Y). Adapun langkah – langkah yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :
  - a. Setelah melakukan hasil uji analisis regresi berganda, perhatikan tabel hasil yang terdapat pada tabel “*model summary*”
  - b. Perhatikan tabel *R square* dan signifikan pada tabel *model summary*
  - c. Analisis hasil koefisien determinasi

### 3.9.6 Uji Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh signifikan secara parsial dan simultan antara kualitas pelayanan servis dan biaya servis terhadap kepuasan pelanggan jasa servis di Nissan Datsun Sunter

#### 1. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji parsial atau uji statistik T adalah untuk mengetahui satu variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Dalam penelitian ini memiliki empat variabel bebas yakni kualitas pelayanan servis dan biaya servis. Uji statistik T ini sebagai proses penghitungan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan servis dan biaya servis dalam satu kategorinya secara parsial terhadap kepuasan pelanggan yang sebagai variabel terikatnya. Pengujian ini menggunakan tingkat signifikansi 5% dan kriteria dalam uji ini adalah jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka signifikan atau setiap variabel independen berpengaruh pada variabel dependen. Uji t dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{b_i}{sb_i}$$

Keterangan :

- n = Jumlah Data
- r = Koefisien Korelasi
- $b_i$  = Nilai Konstanta
- $sb_i$  = Standar Error

Untuk menghitung *Standar Error* ( $Sb_i$ ) dapat menggunakan rumus:

$$sb_1 = \frac{S_{x_1x_2}}{\sqrt{\sum X_1^2 - n(\sum \bar{x}_1^2) \cdot \{1 - r_{x_1x_2}\}^2}}$$

$$sb_2 = \frac{S_{x_1x_2}}{\sqrt{\sum X_2^2 - n(\sum \bar{x}_2)^2 \cdot (1 - r_{x_1x_2})^2}}$$

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima atau  $H_a$  ditolak, ini berarti menyatakan bahwa variabel independen atau bebas tidak mempunyai pengaruh secara individual terhadap variabel dependen atau terkait.
- b. Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima, ini berarti menyatakan bahwa variabel independen atau bebas mempunyai pengaruh secara individual terhadap variabel dependen atau terkait.

Adapun langkah – langkah yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Setelah melakukan hasil uji analisis regresi berganda, perhatikan tabel hasil yang terdapat pada tabel “*coefficients*”
- b. Perhatikan tabel T dan signifikan pada tabel *coefficients*
- c. Analisis hasil uji statistik T

## 2. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji F uji koefisiensi regresi secara bersamaan, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersamaan terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Langkah-langkah yang digunakan dalam uji ini adalah sebagai berikut :

Menentukan formulasi  $H_0$  dan  $H_a$

$H_0$  :  $\beta_1 = \beta_2 = 0$ , berarti secara simultan tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan biaya servis terhadap kepuasan pelanggan.

$H_a$  :  $\beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$ , berarti secara simultan ada pengaruh yang signifikan antara antara variabel kualitas pelayanan servis dan biaya servis terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini memiliki dua variabel bebas yakni kualitas pelayanan servis dan biaya servis. Uji statistik F ini sebagai proses penghitungan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan servis dan biaya servis secara simultan terhadap kepuasan pelanggan jasa servis mobil di Nissan Datsun Sunter. Uji F dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Uji } F_{\text{hitung}} = \frac{R^2 (N - m - 1)}{m \cdot (1 - R^2)}$$

Keterangan:

$R^2$  = korelasi ganda ( $r_{x_1x_2x_3x_4y}$ )

$m$  = jumlah variabel bebas

$N$  = jumlah responden

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai  $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ , maka  $H_0$  diterima atau  $H_a$  ditolak, ini berarti menyatakan bahwa semua variabel independen atau bebas tidak mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terkait.
- b. Jika nilai  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ , maka  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima, ini berarti menyatakan bahwa semua variabel independen atau bebas mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terkait.

Adapun langkah – langkah yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :


- a. Setelah melakukan hasil uji analisis regresi berganda, perhatikan tabel hasil yang terdapat pada tabel “anova”
- b. Perhatikan tabel F dan signifikan pada tabel anova
- c. Analisis hasil uji statistik F

## BAB IV

### PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

#### 4.1 Gambaran Umum Perusahaan

##### 4.1.1 Profil Perusahaan

Nama Perusahaan	:	Nissan Datsun Sunter
Nama Pemilik	:	PT Indomobil Trada Nasional
Tahun Berdiri	:	1993
Jenis Usaha	:	VSP ( <i>VSP-Vehicle, Service dan Parts</i> ). Jasa Penjualan, Perawatan, Perbaikan dan Penyediaan Suku Cadang Mobil Nissan dan Datsun
Alamat Perusahaan	:	Jl.Danau Sunter Selatan Blok III No 53-54 Sunter Jaya, Tanjung Priok Jakarta Utara 14350
Nomor Telepon	:	(021) 65837420
NPWP	:	01.817.492.0-007.005
Website	:	<a href="https://www.indomobilnissan.com/">https://www.indomobilnissan.com/</a>
Logo Perusahaan	:	

#### 4.1.2 Visi dan Misi

##### a. Visi

Menjadi perusahaan *retail* otomotif yang handal dan kompeten dalam hal kualitas pelayanan dan kepedulian terhadap pelanggan di Indonesia.

##### b. Misi

1. Menjual produk Nissan di Indonesia melalui seluruh cabang dengan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi
2. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia, Organisasi dan Teknologi Informasi secara berkesinambungan
3. Menumbuhkembangkan semangat falsafah Profit dan Harmoni

#### 4.1.3 Sejarah Perusahaan

PT Indomobil Trada Nasional atau yang dikenal dengan sebutan Indomobil Nissan Datsun adalah perusahaan yang beroperasi di sektor otomotif kendaraan beroda empat terutama dengan merek dagang Nissan dan Datsun. Pada Tahun 1969 Nissan Datsun pertama kali masuk secara resmi ke Indonesia dengan Nama Datsun melalui PT Indokaya yang didirikan oleh H. Abdul Wahab Affan bersama dengan saudara-saudaranya. Jenis kendaraan yang diproduksi pada tahun itu adalah *pick up*, *multi purpose (jeep)* dan sedan dengan produksi rata-rata 750 unit/bulan yang dipasarkan di kota-kota terbesar di Indonesia. Kemudian pada tahun 1974 PT Indokaya memproduksi Datsun Sena yang penggunaan kandungan lokalnya mencapai 75% guna memenuhi anjuran pemerintah untuk menjalankan program lokalisasi bagi kendaraan roda empat, produksi yang dihasilkan rata-rata 250 unit per bulan. Pada tahun 1989 PT Indokaya mengalami penurunan penjualan sebesar 80%, kemudian pada tahun 1993 PT Indokaya di jual dan berubah nama menjadi PT Indomobil Trada Nasional. Kesuksesan yang dicapai PT Indomobil Trada Nasional saat ini tidak dicapai secara mudah, Melainkan PT Indomobil Trada Nasional, tumbuh dan berkembang pada tahun 1995 hingga sekarang dikenal dengan Indomobil Nissan Datsun

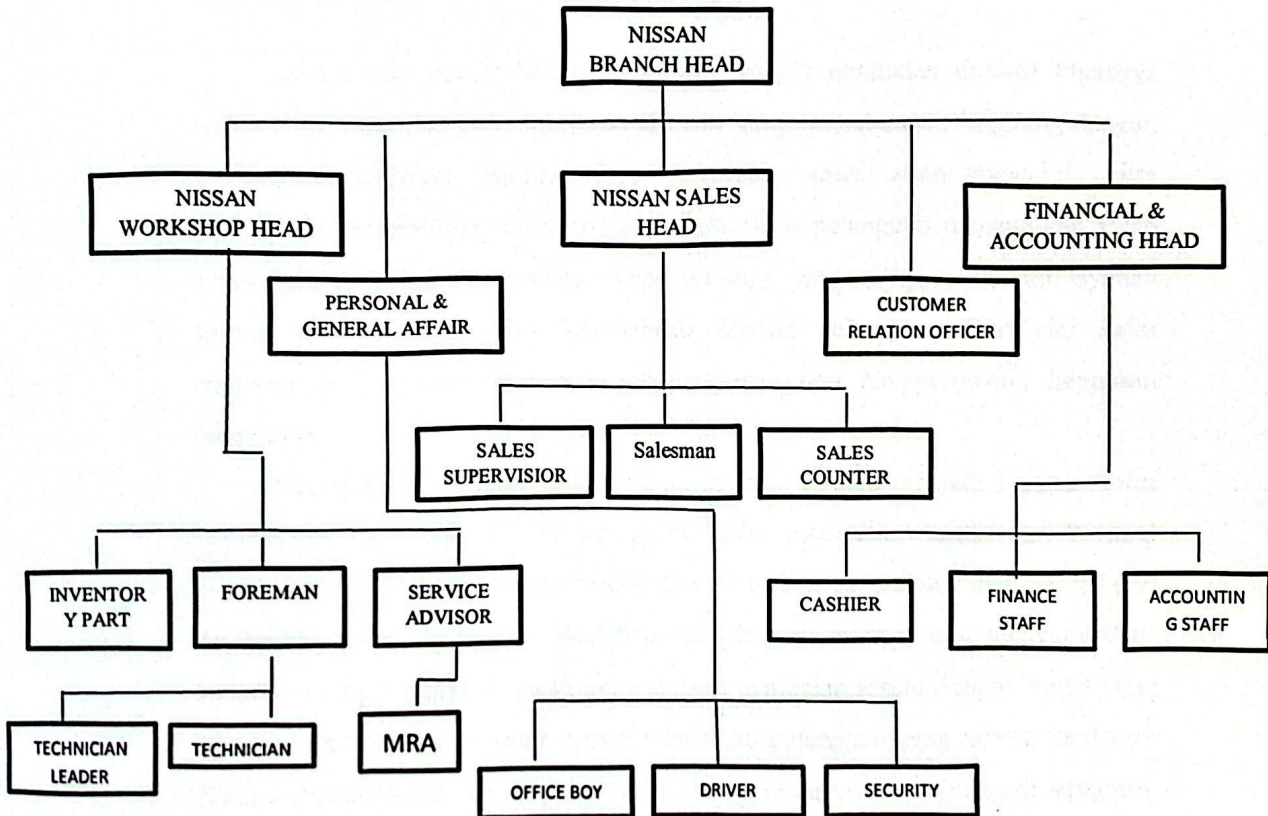
Pada tahun 2013, PT Indomobil Trada Nasional memiliki 95 *Dealer* Nissan yang tersebar diseluruh Indonesia. Saat ini PT Indomobil Trada Nasional mengkhususkan diri pada jenis usaha perdagangan kendaraan, *new cars* maupun *used cars*, Pelayanan *service* kendaraan, *body repair* dan penjualan aksesoris kendaraan.

Nissan Datsun Sunter adalah salah satu kantor cabang dari PT Indomobil Trada Nasional yang mulai beroperasi pada tahun 2007 dan berlokasi di Jl. Danau Sunter Selatan Blok III 53-54 Sunter Jaya, Tanjung Priok Jakarta Utara 14350. Nissan Datsun Sunter tidak hanya menjadi pemain dalam industri otomotif yang hanya mementingkan keuntungan perusahaan semata, namun lebih mementingkan kepuasan yang dapat diberikan kepada pelanggannya. Hal ini merupakan salah satu strategi yang menjadi kunci utama bagi Nissan Datsun Sunter dalam segala aktivitas yang dilakukannya.

Dengan dibukanya *dealer* Nissan Datsun di Sunter, PT Indomobil Trada Nasional ingin lebih memperluas jangkauannya agar lebih dekat dengan pengguna Nissan dan Datsun serta membantu masyarakat di daerah Jakarta Utara khususnya di daerah Sunter, dan Tanjung Priok, dan sekitarnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kendaraan roda empat.

#### 4.1.4 Struktur Organisasi

STRUKTUR ORGANISASI  
PT INDOMOBIL TRADA NASIONAL  
(NISSAN DATSUN SUNTER)



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Nissan Datsun Sunter

## 4.2 Kegiatan Perusahaan

PT Indomobil Trada Nasional memiliki *dealer* bernama Nissan Datsun Sunter, merupakan perusahaan yang bergerak di bidang industri kendaraan roda empat merek Nissan dan Datsun. Dalam menjalankan kegiatan perusahaan ada beberapa bagian yang dilaksanakan, seperti:

### 4.2.1 Bagian Sales

*Sales* atau dalam bahasa Indonesia adalah penjualan dimana tugasnya menjual produk atau jasa, *sales* adalah tim yang berhubungan langsung dengan pelanggan/konsumen. Secara tidak langsung, *sales* akan mewakili citra perusahaan. Kepedulian *sales* terhadap kebutuhan pelanggan menentukan sikap pelanggan terhadap perusahaan. *Sales* ini juga yang akan membantu layanan purna jual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan. Dari sini *sales* mempunyai peranan terhadap kualitas layanan dan mempengaruhi kepuasan pelanggan

Nissan Datsun Sunter memiliki *sales* yang terbagi menjadi 3 yaitu *sales supervisor*, *sales counter* dan *salesman*. *Sales supervisor* terdiri dari 2 (dua) orang, sedangkan *sales counter* terdiri dari 3 (tiga) orang dan *salesman* terdiri dari 15 orang. *Sales supervisor* adalah orang yang memimpin dan mengkoordinir *sales team*, agar dapat meningkatkan tingkat penjualan sesuai dengan target yang ditetapkan. Sedangkan *sales counter* melayani pelanggan yang datang ke *dealer* Nissan Datsun Sunter dan *salesman* mendatangi konsumen langsung di lapangan. Pada bagian *sales* terbagi atas :

#### 1. Produk

Menurut Kotler dan Armstrong (2001:346) produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan konsumen. Secara konseptual produk adalah pemahaman subyektif dari produsen atas sesuatu yang bisa ditawarkan sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan kegiatan konsumen, sesuai dengan kompetensi dan

kapasitas organisasi serta daya beli pasar. Selain itu produk dapat pula didefinisikan sebagai persepsi konsumen yang dijabarkan oleh produsen melalui hasil produksinya. Produk dipandang penting oleh konsumen dan dijadikan dasar pengambilan keputusan pembelian.

Nissan Datsun Sunter menyediakan produk-produk yang sangat berkualitas di antaranya mobil dengan tipe *manual* dan *matic*, selain mobil Nissan Datsun Sunter juga menjual suku cadang. Gambar 2.1 merupakan contoh produk-produk yang dijual oleh Nissan Datsun Sunter :



a. Grand All New Livina



c. Datsun Cross



b. Nissan Juke



d. Nissan Serena

Gambar 4.2 contoh produk Nissan Datsun Sunter.

Sumber : Nissan Datsun Sunter

## 2. Harga

Harga memegang peranan penting dalam terjadinya kesepakatan jual-beli dari produsen ketangan konsumen. Menurut Tjiptono (2005) tujuan dari penetapan harga adalah untuk mencapai target perusahaan, mendapat laba dari penjualan, meningkatkan serta mengembangkan produksi produk, serta meluaskan target pemasaran. Penetapan suatu harga produk atau jasa tergantung dari tujuan perusahaan atau penjual dalam memasarkan produk tersebut. Tabel 4.1 menunjukkan daftar harga mobil Nissan dan Datsun sebagai berikut:

Tabel 4.1 Jenis, Tipe dan Harga Mobil Nissan dan Datsun

	Jenis Mobil	Tipe Mobil	Harga Mobil
1	Nissan Grand Livina	(L10, JL10, L11, L12)	Rp 168.200.000-205.500.000
2	Nissan Xtrail	(T30, T31, T32)	Rp 302.000.000-431.300.000
3	Nissan March	(K13N)	Rp 185.800.000
4	Nissan Terra	(WD23)	Rp 480.900.000
5	Nissan Juke	(F15)	Rp 280.000.000-347.450.000
6	Nissan Evalia	(M20N)	Rp 398.800.000
7	Nissan Serena	(C24, C26)	Rp 450.700.000-456.900.000
8	Nissan Teana	(J31, J32)	Rp 223.500.000-225.600.000
9	Nissan Navara	(D23, D40)	Rp 434.200.000-445.800.000
10	Datsun Go	(Go+, Panca)	Rp 151.400.000-162.400.000
11	Datsun Cross	(Lado)	Rp 165.300.000

Sumber : Nissan Datsun Sunter

### 2.2.2 Bagian Servis

#### 4.2.2 Proses Servis

Secara umum proses servis yang ada Nissan Datsun Sunter terdiri dari 5 tahap yaitu:

##### 1. *Receiving* (penerimaan)

Tahap awal dalam melakukan servis yaitu pengunjung dapat melakukan *booking service* langsung yaitu di *dealer* Nissan Datsun Sunter maupun *booking* melalui telepon ataupun melalui aplikasi. Jika pengunjung melakukan *booking service* melalui telepon atau aplikasi, konsumen dapat mengkonfirmasi hari, tanggal dan waktu

servis. Petugas *booking service* akan menghubungi konsumen sesuai waktu yang telah disepakati.

## 2. *Transaction* (transaksi)

Pada tahap ini konsumen bertemu *Service Advisor* dan menjelaskan kendala yang terjadi pada mobil pelanggan. Setelah pelanggan mengutarakan keluhannya maka mobil akan diperiksa dan melakukan penyaman persepsi dengan konsumen sebelum dilakukan servis. Jika antara *service advisor* dan pelanggan sudah terdapat kesepakatan maka *service advisor* akan membuat surat perintah kerja (SPK) kepada mekanik.

## 3. *Payment* (pembayaran)

Pada tahap ini mekanik akan menjelaskan kerusakan yang terdapat pada mobil dan perbaikan yang telah dilakukan dan memberitahu kapan kendaraan harus di servis kembali. Konsumen juga diminta untuk mengecek kembali kendaraannya untuk memastikan kendaraan tersebut sudah kembali normal dan dapat digunakan. Jika semuanya sudah berjalan dengan normal maka konsumen diminta untuk melakukan pembayaran di kasir.

## 4. *Delivery* (Pengiriman)

Setelah perbaikan dan pembayaran telah dilakukan, Pihak kasir akan memberikan nota pembayaran, STNK dan kunci mobil pelanggan dan pelanggan dapat mengambil kendaraannya dan membawa pulang.

## 5. *Customer relationship* (Hubungan Pelanggan)

*Customer Relationship* bertugas mengingatkan pelanggan untuk melakukan *service* berkala. Hal ini salah satu bentuk perhatian *dealer* Nissan Datsun Sunter kepada para konsumennya. Selain itu *customer relationship* bertugas untuk mendengarkan keluhan pelanggan baik dalam pelayanan dan perbaikan, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan *dealer* Nissan Datsun Sunter.

#### 4.2.3 Harga Servis

Servis adalah kegiatan yang ditunjuk untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan, servis dibedakan menjadi dua, yaitu Perawatan dan perbaikan setiap kendaraan perlu perawatan rutin, karna jika tidak komponen kendaraan akan rusak, untuk itu kendaraan perlu perawatan rutin. Sehingga anda tetap nyaman saat berkendara.

Berikut adalah servis perawatan (servis berkala):

##### 1. Servis Kelipatan 1000km

Untuk servis pertama memang dilakukan saat kilometer mobil masih tergolong rendah. Hal ini bukan berarti mobil baru berpotensi rusak. Namun, biasanya mobil-mobil baru yang telah lulus uji kelayakan maka akan masuk ke area gudang untuk selanjutnya menunggu proses penjualan. Saat mobil berada di gudang ini tidak mesti waktunya bisa dalam hitungan minggu, bisa pula dalam hitungan bulan. Saat itu, mobil hanya diam tanpa dipanaskan dan tanpa dibersihkan. Untuk menghindari resiko adanya kerusakan saat mobil baru terjual, maka servis pertama di rekomendasikan pada km 1.000 atau kurang. Biasanya *dealer* akan melabel servis pertama ini dengan *free service* satu atau servis pertama yang gratis. Hal hal yang dilakukan pada *free service* 1000 km yakni sebatas pemeriksaan seluruh komponen baik komponen mesin, rem, dan *chasis*.

Meski dilakukan pada interval yang kecil, servis pertama itu cukup penting karena apabila ada kerusakan yang tidak terdeteksi maka akan berpotensi lebih parah ke depannya.

##### 2. Servis Kelipatan 10.000km

Pada interval servis yang kedua, biasanya ada penggantian komponen mobil. servis 10.000 juga menjadi patokan seberapa kuat mesin dan komponen mobil lainnya. Untuk hal-hal yang dilakukan pada servis 10.000 Km antara lain:

###### a. Pemeriksaan *Interior*

- b. Pemeriksaan *Exterior*
- c. Pemeriksaan pada Ruang Mesin
- d. Pemeriksaan suspension dan roda depan
- e. Pemeriksaan bagian bawah kendaraan
- f. Pemeriksaan akhir

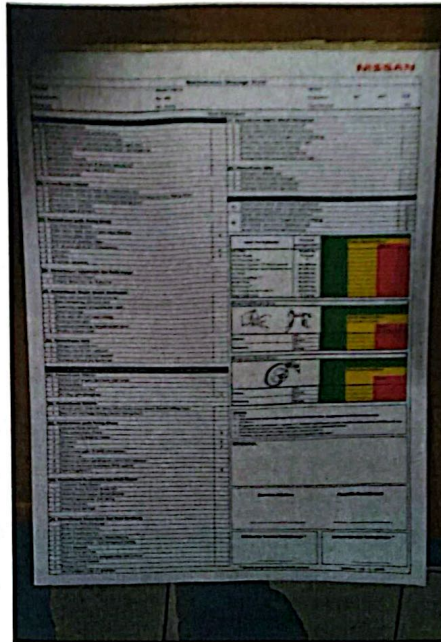
Biasanya teknisi juga akan menanyakan keluhan-keluhan yang dirasakan oleh pemilik. Memang untuk jarak 10.000km belum ada keluhan berarti. Keluhan yang dirasakan terkait bunyi kaki-kaki terlebih jika dikemudikan di jalanan bergelombang.

### 3. *Service* Kelipatan 20.000-40.000Km

Pada interval yang berikutnya sudah sepenuhnya menjadi tanggung jawab pelanggan. Saat angka kilometer sudah mencapai 20.000 atau lebih maka tindakan servis yang dilakukan juga cukup banyak dan lebih banyak penggantian komponen. Beberapa perawatan yang dilakukan juga tidak berbeda dengan *service* sebelumnya. Namun ada sedikit tambahan yaitu:

- a. Pengecekan sistem rem
- b. Pengecekan sistem EFI
- c. Pembersihan filter udara
- d. Pemeriksaan baterai
- e. Penggantian busi
- f. *Engine tune-up*
- g. Penggantian oli mesin dan filter
- h. Penggantian *fuel filter*
- i. Penggantian oli transmisi (*Matic*)
- j. Rotasi ban

Terkait dengan keluhan juga bisa bermacam-macam. Umumnya saat mobil sudah memasuki kilometer 20.000-40.000km keluhan ada di bagian kaki-kaki di mana komponen seperti *strut bar*, *shock absorber*, dan *tie rod* mulai lemah. Gambar 4.3 merupakan contoh *form service* berkala.



Gambar 4.3 form service berkala

Berikut ini adalah jenis servis perawatan dan harga jasa servis mobil Nissan March sebagai berikut :

Tabel 4.2 Harga Jasa Servis mobil Nissan March

Jenis	Type	Jual	Jasa
<i>Spoooring</i>	Type A	Rp 150,000	Rp 75,000
	Type B	Rp 250,000	Rp 100,000
Perawatan AC	Non Filter	Rp 278,750	Rp 100,000
	W/ Filter	Rp 350,000	Rp 125,000
<i>Flushing</i>	P/S	Rp 250,950	Rp 165,000
	A/T	Rp 350,000	Rp 229,500
<i>Rematching</i>	1 Disc	Rp 257,300	Rp 100,000
Ganti Ban	1 Pcs	Rp 150,100	Rp 75,000

Sumber: Nissan Datsun Sunter

Berikut tujuan dari servis pada tabel diatas :

1. *Spooring* yaitu meluruskan kembali kedudukan empat roda mobil seperti awal, tujuannya agar mobil tetap lurus saat melaju. *Spooring* dilakukan secara berkala maksimal 20.000KM.
2. Perawatan AC bertujuan untuk mencegah debu agar tidak masuk ke evaporator
3. *Flushing* bertujuan untuk membersihkan oli yang terdapat pada sistem AC dengan melalui proses komputerisasi menggunakan mesin lax. Keuntungan dari mesin lax adalah servis tanpa membongkar AC mobil.
4. *Rematching* bertujuan untuk perawatan rem, untuk menghindari rem berdenyut, sehingga saat berkendara mobil tidak bergoyang pada saat rem digunakan.
5. Ganti ban bertujuan untuk menyesuaikan keadaan jalanan yang dilalui oleh mobil agar tidak licin sehingga gesekan yang terjadi antara ban dan jalanan yang dilalui seimbang

### 2.2.3 Bagian Suku Cadang

Sukucadang merupakan suatu barang yang terdiri dari beberapa komponen yang membentuk satu kesatuan dan memiliki fungsi tertentu. Misalnya *starting* mobil akan terpisah fungsi dengan *alternator*, walaupun secara tidak langsung memiliki hubungan. Di mana *alternator* berfungsi menghasilkan listrik untuk mengisi aki, sedangkan *starting* mobil berfungsi untuk menghidupkan *engine* dengan menggunakan listrik dari aki. Melihat sukucadang adalah suatu komponen yang penting maka Nissan Datsun Sunter menyediakan sukucadang untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya. Tabel 4.3 merupakan contoh sukucadang yang dijual :

Tabel 4.3 Daftar sukucadang mobil Nissan March

No	No Part	Nama Part	1.2 MT	1.2 AT	1.2 XS AT	1.5 MT	1.5 AT	Price List*	Jasa Instalasi Total (+sublet)	Total Harga (+PPN 10%)
1	B61E0-1HM00	LED ILLUMINATION WITH FINISHER	0	0	X	X	X	2,750,000	547,200	3,626,920
2	62022-4DS4B	NEW LICENSE PLT NISSAN SILVER	0	0	0	0	0	125,000	22,800	162,580
3	62022-4DS0B	NEW LICENSE PLT NISSAN BLACK	0	0	0	0	0	125,000	22,800	162,580
4	H0800-1HJ00	DOOR VISOR	0	0	0	0	0	345,000	68,400	454,740
5	B6165-1HA0B	LAMP MODULE	0	0	0	0	0	1,075,000	410,400	1,633,940
6	B0091-1HJ0J	EHX FINISHER	0	0	S	S	S	145,000	22,800	184,580
7	B8510-1HM00	REAR PARKING SENSOR (2 SPOT)	0	0	0	S	S	495,000	433,200	1,021,020
8	H6820-1CS00	SEAT BELT PAD-FABRIC (Black Colour)	0	0	0	0	0	40,000	-	44,000
9	H6820-1CS01	SEAT BELT PAD-LEATHER	0	0	0	0	0	93,000	-	102,300

No	No Part	Nama Part	1.2 MT	1.2 AT	1.2 XS AT	1.5 MT	1.5 AT	Price List*	Jasa Instalasi Total (+sublet)	Total Harga (+PPN 10%)
10	H6405-1HJ0J	CURVE PILLOW (warna Hitam)	0	0	0	0	0	108,000	-	118,800
11	G6950-1HA0A	KICKING PLATE LED	0	0	0	0	0	958,500	342,000	1,430,550
12	G4950-1HJ00	RUBBER MAT	S	S	S	0	0	255,000	-	280,500
13	H4935-1HA0A	LUGGAGE NET	0	0	0	0	0	285,000	45,600	363,660
14	H4906-1HA0A	LUGGAGE TRAY	0	0	0	0	0	442,000	-	486,200
15	H4992-1HA0A	RR SCRUB PLATE	0	0	0	0	0	335,000	68,400	443,740
16	KC701-1HM0B	SEAT BACK POCKET BLACK	0	0	0	0	0	244,500	22,800	294,030
17	F8800-1HM02	TRASH BIN ASSY-NISSAN	0	0	0	0	0	83,000	-	91,300

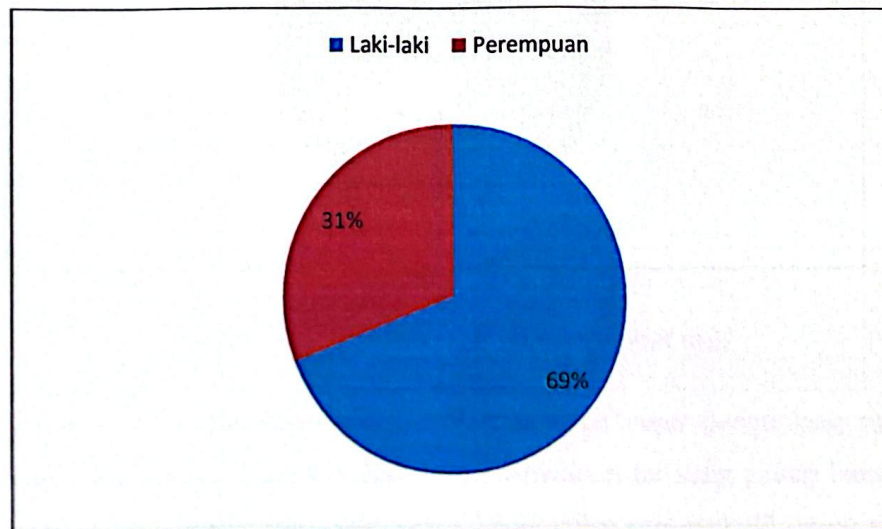
Sumber : Nissan Datsun Sinter

### 4.3 Gambaran Umum Responden

Dalam gambaran umum mengenai responden ini akan disajikan data yang telah diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan pada 100 orang responden. Pengumpulan data dari penelitian analisis pengaruh kualitas pelayanan servis, dan biaya servis terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa servis Nissan Datsun Sunter, dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dan mewawancarai kepada pengguna jasa servis Nissan Datsun Sunter. Dalam laporan ini akan disajikan data mengenai profil responden yang terdiri atas jenis kelamin, usia, pendidikan dan jenis pekerjaan.

#### 4.3.1 Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner maka diperoleh data tentang jenis kelamin konsumen/pelanggan yang sedang melakukan servis di Nissan Datsun Sunter yang menjadi responden dalam penelitian ini, seperti disajikan pada Gambar 4.4



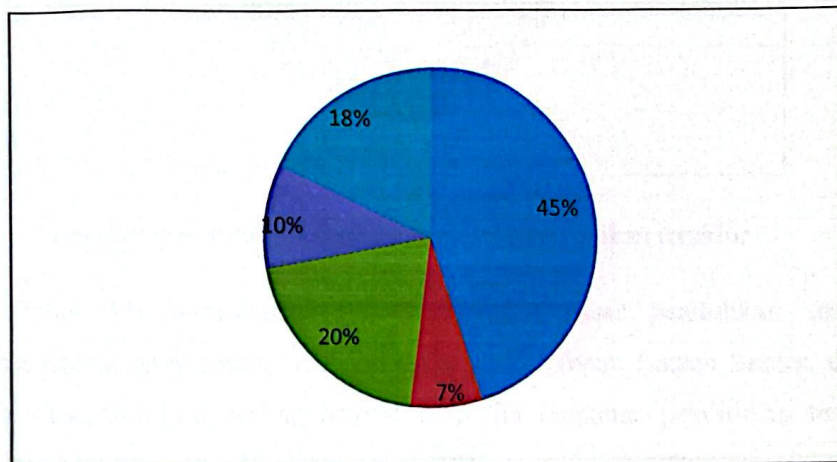
Gambar 4.4 Jumlah responden menurut jenis kelamin

Gambar 4.4 Menunjukkan bahwa sebagian besar pengujung dalam penelitian ini memiliki jenis kelamin laki - laki sebanyak 69 orang atau 69% dari total jumlah responden, sedangkan yang berjenis kelamin perempuan

sebanyak 31 orang atau 31% dari total jumlah responden. Hal ini menjadi perhatian utama bagi Nissan Datsun Sunter, bahwa pengunjung yang datang mayoritas berjenis kelamin laki - laki. Oleh karena itu harus lebih memaksimalkan kepuasan pelanggan pengguna jasa servis Nissan Datsun Sunter

#### 4.3.2 Menurut Usia

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner maka diperoleh data tentang usia pelanggan/konsumen yang sedang melakukan servis di Nissan Datsun Sunter yang menjadi responden dalam penelitian ini, seperti disajikan pada gambar 4.5

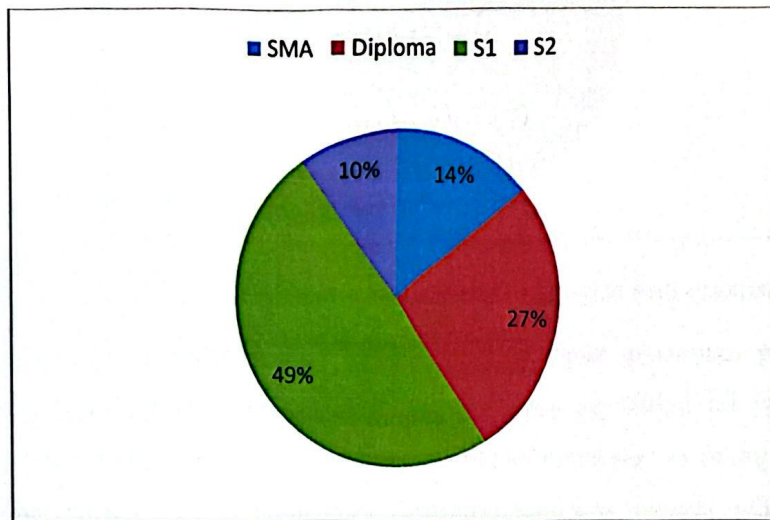


Gambar 4.5 Jumlah responden menurut usia

Gambar 4.5 menunjukkan bahwa sebagian besar umur pengunjung yang datang pada Nissan Datsun Sunter dalam penelitian ini yang paling banyak datang memiliki tingkatan umur antara 29-39 tahun sebanyak 33 orang atau 33% pengunjung. Data tersebut bisa dijadikan masukan kepada pihak Nissan Datsun Sunter untuk lebih memperhatikan kepuasan pelanggan pengguna jasa servis di Nissan Datsun Sunter.

#### 4.3.4 Menurut Pendidikan Terakhir

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner maka diperoleh data tentang pendidikan terakhir pelanggan yang sedang melakukan servis di Nissan Datsun Sunter yang menjadi responden dalam penelitian ini, seperti disajikan pada tabel 4.6

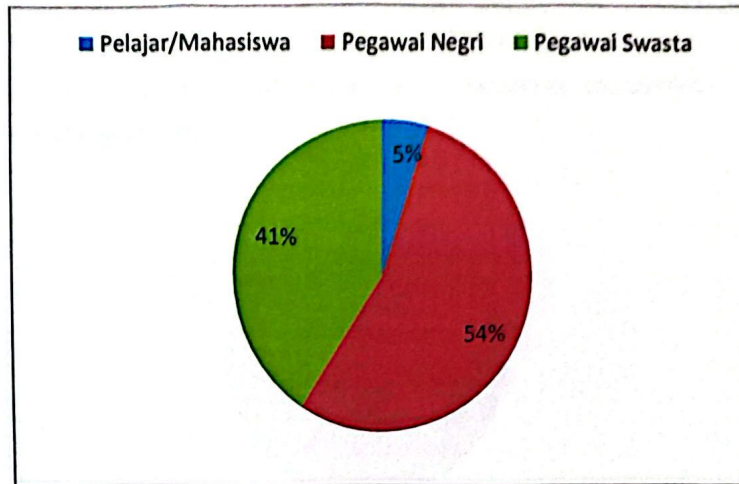


Gambar 4.6 Jumlah responden menurut pendidikan terakhir

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa sebagian besar pendidikan terakhir pengunjung yang sedang melakukan servis di Nissan Datsun Sunter, dalam penelitian ini yang paling banyak memiliki tingkatan pendidikan terakhir yaitu S1 sebanyak 49 orang atau 49% pengunjung. Data tersebut bisa dijadikan masukan kepada pihak Nissan Datsun Sunter untuk lebih memperhatikan kepuasan pelanggan pengguna jasa servis di Nissan Datsun Sunter

#### 4.3.5 Menurut Jenis Pekerjaan

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner maka diperoleh data tentang jenis pekerjaan pelanggan yang sedang melakukan servis di Nissan Datsun Sunter yang menjadi responden dalam penelitian ini, seperti disajikan pada tabel 4.7

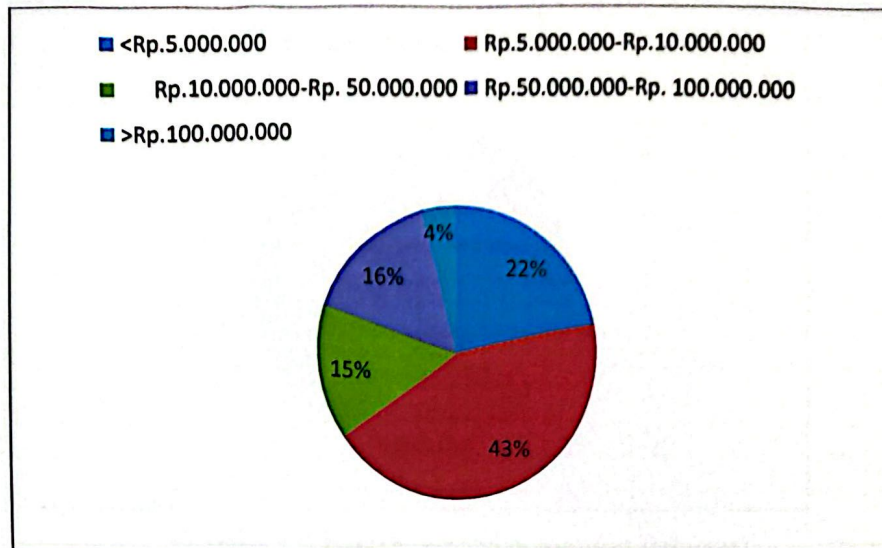


Gambar 4.7 Jumlah responden menurut jenis pekerjaan

Gambar 4.7 menunjukkan bahwa sebagian besar pekerjaan pengunjung yang datang pada Nissan Datsun Sunter dalam penelitian ini yang paling banyak adalah jenis pekerjaan pegawai negeri sebanyak 54 orang atau 54% pengunjung. Data tersebut bisa dijadikan masukan kepada pihak Nissan Datsun Sunter tentang kepuasan pelanggan pengguna jasa servis di Nissan Datsun Sunter.

#### 4.3.6 Menurut Tingkat pendapatan selama 1 bulan

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuisioner maka diperoleh data tentang pendapatan selama 1 bulan pelanggan yang sedang melakukan servis di Nissan Datsun Sunter yang menjadi responden dalam penelitian ini, seperti disajikan pada tabel 4.8

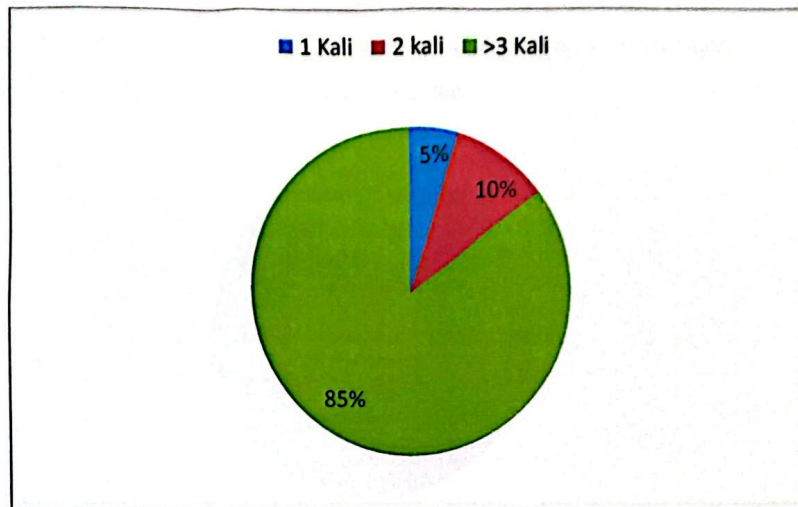


Gambar 4.8 Jumlah responden menurut pendapatan selama 1 bulan

Gambar 4.8 menunjukkan bahwa sebagian besar pekerjaan pengunjung yang datang pada Nissan Datsun Sunter dalam penelitian ini yang paling banyak adalah Rp.5.000.000 – Rp.10.000.000 sebesar 43 orang atau 43%. Data tersebut bisa dijadikan masukan kepada pihak Nissan Datsun Sunter tentang kepuasan pelanggan pengguna jasa servis di Nissan Datsun Sunter.

#### 4.3.7 Menurut Frekuensi pengguna jasa servis

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuisioner maka diperoleh data tentang frekuensi pengguna jasa servis pelanggan yang sedang melakukan servis di Nissan Datsun Sunter yang menjadi responden dalam penelitian ini, seperti disajikan pada tabel 4.9

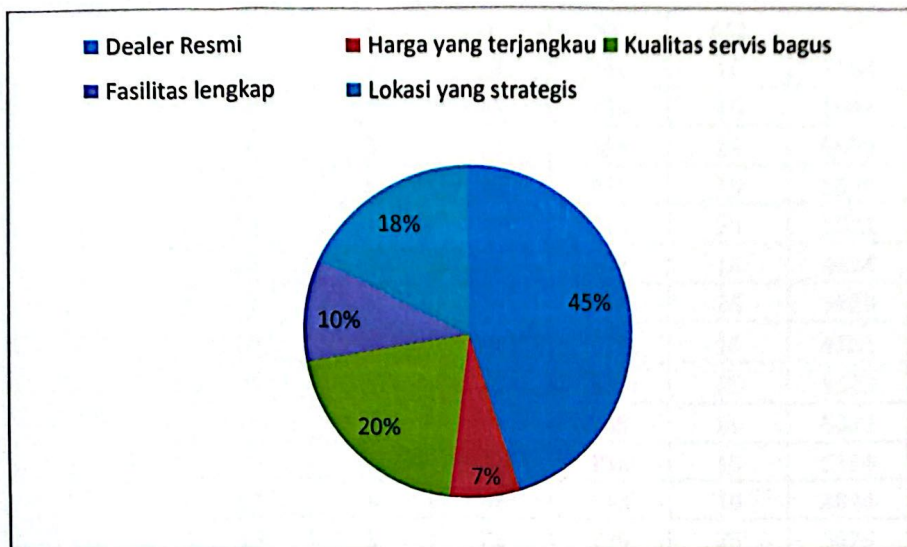


Gambar 4.9 Jumlah responden menurut frekuensi

Gambar 4.9 menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung yang datang pada Nissan Datsun Sunter dalam penelitian ini yang paling banyak adalah lebih dari >3Kali sebesar 85 orang atau 85%. Data tersebut bisa dijadikan masukan kepada pihak Nissan Datsun Sunter tentang kepuasan pelanggan pengguna jasa servis di Nissan Datsun Sunter.

#### 4.3.8 Menurut alasan memilih Nissan Datsun Sunter

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuisioner maka diperoleh data tentang alasan pelanggan memilih untuk melakukan servis di Nissan Datsun Sunter. Pelanggan yang menjadi responden dalam penelitian ini, seperti disajikan pada tabel 4.10



Gambar 4.10 Jumlah responden alasan memilih Nissan Datsun Sunter

Gambar 4.10 menunjukkan bahwa sebagian besar alasan pelanggan untuk memilih Nissan Datsun Sunter yaitu menjawab *dealer* resmi dengan sebesar 45 orang atau 45%. Data tersebut bisa dijadikan masukan kepada pihak Nissan Datsun Sunter tentang kepuasan pelanggan pengguna jasa servis di Nissan Datsun Sunter.

#### 4.4 Uji Validitas

Uji validitas diperlukan untuk mengetahui apakah setiap *item* pernyataan dalam kuesioner benar-benar mengungkapkan variabel yang akan diteliti. Validitas dalam penelitian ini dapat diketahui dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment (Pearson)*, dan data dapat dikatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

##### 4.4.1 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dikatakan valid

No	X	Y	XY	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
1	4	67	268	16	4489
2	4	64	256	16	4096
3	4	62	248	16	3844
4	4	68	272	16	4624
5	4	63	252	16	3969
6	5	71	355	25	5041

No	X	Y	XY	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
7	4	72	288	16	5184
8	4	71	284	16	5041
9	5	77	385	25	5929
10	5	75	375	25	5625
11	5	71	355	25	5041
12	4	68	272	16	4624
13	5	77	385	25	5929
14	4	69	276	16	4761
15	5	75	375	25	5625
16	5	71	355	25	5041
17	4	72	288	16	5184
18	4	62	248	16	3844
19	5	75	375	25	5625
20	5	75	375	25	5625
21	4	69	276	16	4761
22	5	77	385	25	5929
23	4	62	248	16	3844
24	5	71	355	25	5041
25	5	75	375	25	5625
26	5	75	375	25	5625
27	5	71	355	25	5041
28	5	75	375	25	5625
29	5	74	370	25	5476
30	5	74	370	25	5476
31	4	62	248	16	3844
32	4	69	276	16	4761
33	5	71	355	25	5041
34	5	71	355	25	5041
35	4	69	276	16	4761
36	4	62	248	16	3844
37	4	77	308	16	5929
38	5	75	375	25	5625
39	5	71	355	25	5041
40	5	77	385	25	5929
41	5	75	375	25	5625
42	4	70	280	16	4900
43	4	62	248	16	3844
44	5	71	355	25	5041
45	5	75	375	25	5625
46	4	71	284	16	5041

No	X	Y	XY	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
47	4	68	272	16	4624
48	4	69	276	16	4761
49	4	62	248	16	3844
50	4	71	284	16	5041
51	5	77	385	25	5929
52	4	70	280	16	4900
53	5	71	355	25	5041
54	4	68	272	16	4624
55	5	71	355	25	5041
56	4	71	284	16	5041
57	4	72	288	16	5184
58	5	77	385	25	5929
59	4	62	248	16	3844
60	5	71	355	25	5041
61	4	70	280	16	4900
62	4	62	248	16	3844
63	4	68	272	16	4624
64	4	71	284	16	5041
65	5	75	375	25	5625
66	4	71	284	16	5041
67	5	71	355	25	5041
68	4	71	284	16	5041
69	4	68	272	16	4624
70	5	77	385	25	5929
71	5	71	355	25	5041
72	4	67	268	16	4489
73	4	70	280	16	4900
74	4	68	272	16	4624
75	4	71	284	16	5041
76	4	67	268	16	4489
77	4	70	280	16	4900
78	5	76	380	25	5776
79	5	71	355	25	5041
80	4	67	268	16	4489
81	4	71	284	16	5041
82	5	76	380	25	5776
83	4	71	284	16	5041
84	4	70	280	16	4900
85	4	67	268	16	4489
86	4	71	284	16	5041

No	X	Y	XY	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
87	5	71	355	25	5041
88	5	76	380	25	5776
89	4	68	272	16	4624
90	5	76	380	25	5776
91	4	67	268	16	4489
92	4	67	268	16	4489
93	4	67	268	16	4489
94	5	75	375	25	5625
95	5	76	380	25	5776
96	4	67	268	16	4489
97	4	67	268	16	4489
98	5	74	370	25	5476
99	5	76	380	25	5776
100	4	68	272	16	4624
<b>Σ</b>	<b>444</b>	<b>7059</b>	<b>31489</b>	<b>1996</b>	<b>500047</b>

Sumber: data diolah

➤ Menghitung nilai r<sub>hitung</sub>:

(Instrumen penelitian pernyataan 1 pada variabel Kualitas pelayanan )

$$r = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X \cdot \Sigma Y)}{\sqrt{(n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2)(n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2)}}$$

$$r = \frac{100(31489) - (444 \cdot 7059)}{\sqrt{(100 \cdot 1996 - (444)^2)(100 \cdot 500047 - (7059)^2)}}$$

$$r = \frac{3148900 - 3134196}{\sqrt{(199600 - 197136)(50004700 - 49829481)}}$$

$$r = \frac{14704}{20778,35}$$

$$r = 0,7076$$

Keputusan:

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas diatas, dapat diketahui bahwa *item* pernyataan 1 dari variabel kualitas pelayanan (X1) dinyatakan valid, karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yaitu  $0,7076 > 0,1966$ . Hal ini berarti menyatakan bahwa instrumen penelitian pernyataan 1 pada variabel kualitas pelayanan servis (X1) layak digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini.

#### 4.4.2 Uji Validitas Persepsi Biaya Servis (X<sub>2</sub>)

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Persepsi Biaya Servis (X<sub>2</sub>)

No	X	Y	XY	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
1	3	12	36	9	144
2	3	13	39	9	169
3	4	15	60	16	225
4	3	12	36	9	144
5	4	14	56	16	196
6	4	16	64	16	256
7	5	17	85	25	289
8	3	13	39	9	169
9	4	18	72	16	324
10	4	15	60	16	225
11	4	14	56	16	196
12	4	16	64	16	256
13	5	19	95	25	361
14	5	17	85	25	289
15	4	17	68	16	289
16	4	18	72	16	324
17	5	19	95	25	361
18	5	17	85	25	289
19	4	14	56	16	196
20	3	13	39	9	169
21	4	13	52	16	169
22	4	15	60	16	225
23	3	13	39	9	169
24	3	12	36	9	144
25	4	17	68	16	289
26	5	17	85	25	289

No	X	Y	XY	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
27	4	18	72	16	324
28	4	14	56	16	196
29	3	12	36	9	144
30	3	13	39	9	169
31	5	17	85	25	289
32	4	17	68	16	289
33	5	17	85	25	289
34	5	17	85	25	289
35	4	16	64	16	256
36	3	13	39	9	169
37	4	14	56	16	196
38	3	11	33	9	121
39	3	12	36	9	144
40	4	14	56	16	196
41	4	16	64	16	256
42	4	17	68	16	289
43	3	11	33	9	121
44	3	12	36	9	144
45	3	12	36	9	144
46	5	17	85	25	289
47	4	17	68	16	289
48	3	13	39	9	169
49	3	11	33	9	121
50	3	13	39	9	169
51	3	17	51	9	289
52	3	12	36	9	144
53	4	16	64	16	256
54	5	17	85	25	289
55	3	12	36	9	144
56	3	12	36	9	144
57	4	13	52	16	169
58	4	17	68	16	289
59	3	12	36	9	144
60	5	17	85	25	289
61	3	13	39	9	169
62	4	17	68	16	289
63	4	16	64	16	256
64	5	17	85	25	289
65	5	17	85	25	289
66	3	12	36	9	144

No	X	Y	XY	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
67	3	12	36	9	144
68	3	12	36	9	144
69	4	17	68	16	289
70	4	17	68	16	289
71	5	17	85	25	289
72	4	17	68	16	289
73	4	13	52	16	169
74	4	16	64	16	256
75	3	12	36	9	144
76	4	17	68	16	289
77	3	12	36	9	144
78	4	17	68	16	289
79	4	17	68	16	289
80	4	13	52	16	169
81	3	12	36	9	144
82	4	16	64	16	256
83	4	14	56	16	196
84	4	17	68	16	289
85	3	12	36	9	144
86	4	14	56	16	196
87	3	12	36	9	144
88	4	17	68	16	289
89	4	16	64	16	256
90	3	12	36	9	144
91	5	17	85	25	289
92	5	18	90	25	324
93	4	17	68	16	289
94	5	17	85	25	289
95	4	16	64	16	256
96	3	12	36	9	144
97	3	12	36	9	144
98	4	17	68	16	289
99	4	17	68	16	289
100	3	15	45	9	225
<b>Σ</b>	<b>382</b>	<b>1486</b>	<b>5809</b>	<b>1510</b>	<b>22600</b>

Sumber: data diolah

➤ Menghitung nilai  $r_{hitung}$ :

(Instrumen penelitian pernyataan 1 pada variabel Persepsi Biaya Servis)

$$r = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X \cdot \Sigma Y)}{\sqrt{(n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2)(n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2)}}$$

$$r = \frac{100(5809) - (382 \cdot 1486)}{\sqrt{(100 \cdot 1510 - (382)^2)(100 \cdot 22600 - (1486)^2)}}$$

$$r = \frac{580900 - 567652}{\sqrt{(151000 - 145924)(2260000 - 2208196)}}$$

$$r = \frac{13248}{16215,96}$$

$$r = 0,0816$$

Keputusan:

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas di atas, dapat diketahui bahwa *item* pernyataan 1 dari variabel persepsi biaya servis (X2) dinyatakan valid, karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yaitu  $0,0816 > 0,1966$ . Hal ini berarti menyatakan bahwa instrumen penelitian pernyataan 1 pada variabel persepsi biaya servis (X2) layak digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini.

#### 4.4.3 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

No	X	Y	XY	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
1	4	26	104	16	676
2	4	28	112	16	784
3	4	30	120	16	900
4	4	26	104	16	676
5	5	31	155	25	961
6	5	31	155	25	961

No	X	Y	XY	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
7	5	29	145	25	841
8	5	29	145	25	841
9	4	30	120	16	900
10	4	32	128	16	1024
11	5	31	155	25	961
12	5	28	140	25	784
13	4	29	116	16	841
14	4	26	104	16	676
15	4	27	108	16	729
16	5	30	150	25	900
17	5	33	165	25	1089
18	5	31	155	25	961
19	5	28	140	25	784
20	5	31	155	25	961
21	5	27	135	25	729
22	5	29	145	25	841
23	5	33	165	25	1089
24	4	27	108	16	729
25	4	25	100	16	625
26	4	32	128	16	1024
27	5	28	140	25	784
28	5	28	140	25	784
29	5	33	165	25	1089
30	5	33	165	25	1089
31	4	32	128	16	1024
32	5	28	140	25	784
33	4	25	100	16	625
34	5	28	140	25	784
35	4	27	108	16	729
36	5	33	165	25	1089
37	5	28	140	25	784
38	4	32	128	16	1024
39	5	33	165	25	1089
40	5	32	160	25	1024
41	5	33	165	25	1089
42	5	32	160	25	1024
43	5	29	145	25	841
44	5	28	140	25	784
45	5	29	145	25	841
46	4	32	128	16	1024

No	X	Y	XY	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
47	5	33	165	25	1089
48	5	29	145	25	841
49	5	28	140	25	784
50	5	28	140	25	784
51	5	33	165	25	1089
52	4	27	108	16	729
53	4	32	128	16	1024
54	4	26	104	16	676
55	5	29	145	25	841
56	5	28	140	25	784
57	4	31	124	16	961
58	4	31	124	16	961
59	4	32	128	16	1024
60	4	32	128	16	1024
61	4	31	124	16	961
62	5	29	145	25	841
63	5	32	160	25	1024
64	5	28	140	25	784
65	4	32	128	16	1024
66	5	29	145	25	841
67	5	29	145	25	841
68	4	31	124	16	961
69	4	26	104	16	676
70	5	33	165	25	1089
71	5	31	155	25	961
72	5	28	140	25	784
73	5	29	145	25	841
74	5	31	155	25	961
75	5	29	145	25	841
76	4	32	128	16	1024
77	5	28	140	25	784
78	4	26	104	16	676
79	4	27	108	16	729
80	4	28	112	16	784
81	4	32	128	16	1024
82	5	33	165	25	1089
83	4	26	104	16	676
84	5	29	145	25	841
85	5	28	140	25	784
86	5	29	145	25	841

No	X	Y	XY	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
87	5	31	155	25	961
88	4	32	128	16	1024
89	5	30	150	25	900
90	5	33	165	25	1089
91	4	26	104	16	676
92	5	29	145	25	841
93	5	28	140	25	784
94	5	33	165	25	1089
95	5	33	165	25	1089
96	5	29	145	25	841
97	4	26	104	16	676
98	5	29	145	25	841
99	5	29	145	25	841
100	5	33	165	25	1089
<b>Σ</b>	<b>463</b>	<b>2968</b>	<b>13768</b>	<b>2167</b>	<b>88626</b>

Sumber: data diolah

➤ Menghitung nilai  $r_{hitung}$ :

(Instrumen penelitian pernyataan 1 pada variabel Kepuasan Pelanggan)

$$r = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X \cdot \Sigma Y)}{\sqrt{(n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2)(n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2)}}$$

$$r = \frac{100(13768) - (463 \cdot 2968)}{\sqrt{(100 \cdot 2167 - (463)^2)(100 \cdot 88626 - (2968)^2)}}$$

$$r = \frac{1376800 - 1374184}{\sqrt{(216700 - 214369)(8862600 - 8809024)}}$$

$$r = \frac{2331}{11175,23}$$

$$r = 0,208$$

Keputusan:

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas diatas, dapat diketahui bahwa *item* pernyataan 1 dari variabel kepuasan pelanggan (Y) dinyatakan valid, karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yaitu  $0,2085 > 0,1996$ . Hal ini berarti menyatakan bahwa instrumen penelitian

pernyataan 1 pada variabel kepuasan pelanggan (Y) layak digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini.

#### 4.5 Uji Reliabilitas Data

Instrumen yang reliabel berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2013). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Jika ingin mengukur bahwa variabel yang digunakan benar-benar bebas dari kesalahan sehingga menghasilkan hasil yang konsisten meskipun diuji berkali-kali maka digunakanlah uji reliabilitas. Suatu konstruksi atau Variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) > 0,60.

Menentukan reliabilitas instrument

$$r = \frac{k}{k - 1} \left( 1 - \frac{\Sigma \sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$

Keterangan :

$\Sigma$  = Total jawaban responden untuk setiap butir pernyataan

$\sigma t^2$  = Varian total

$\Sigma \sigma b^2$  = Jumlah varian butir

K = Jumlah butir pernyataan

r = Koefisien reliabilitas instrument

Menentukan reliabilitas instrument untuk variabel X1 (kualitas pelayanan)

$$\begin{aligned} r &= \frac{k}{k - 1} \left( 1 - \frac{\Sigma \sigma b^2}{\sigma t^2} \right) \\ r &= \frac{16}{16 - 1} \left( 1 - \frac{4.06939}{17.6989} \right) \\ r &= \frac{16}{15} [1 - 0,770076] \end{aligned}$$

$$r = 0,821$$

Menentukan reliabilitas instrument untuk variabel X2 (persepsi biaya servis)

$$r = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\Sigma \sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$

$$r = \frac{4}{4-1} \left( 1 - \frac{2,4172}{5,2327} \right)$$

$$r = \frac{4}{3} [1 - 0,538067]$$

$$r = 0,717$$

Menentukan reliabilitas instrument untuk variabel Y (kepuasan pelanggan)

$$r = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\Sigma \sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$

$$r = \frac{7}{7-1} \left( 1 - \frac{2,445051}{5,411717} \right)$$

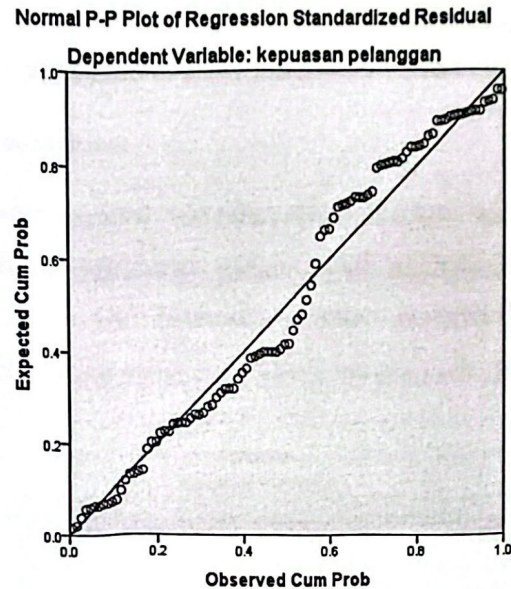
$$r = \frac{7}{6} [1 - 0,548193]$$

$$r = 0,640$$

## 4.6 Uji Asumsi Klasik

### 4.6.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas P-Plot dengan bantuan SPSS.



Gambar 4.11 Hasil Uji Normalitas P-Plot

### 4.6.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linier antara variabel independen dalam model regresi. Nilai korelasi tersebut dapat dilihat dari VIF (*Variance Inflation Factor*), yang dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

- Uji Multikolonieritas X1 dengan X2

$$VIF = \frac{1}{(1 - R_j^2)}$$

$$VIF = \frac{1}{(1 - (0,01871034)^2)}$$

$$VIF = \frac{1}{(1 - 0,01871034)}$$

$$VIF = 1,03627767$$

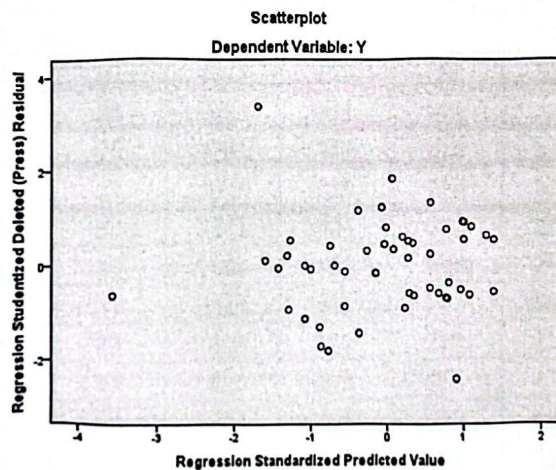
$$Tolerance = \frac{1}{VIF} = 1 - R_j^2$$

$$Tolerance = \frac{1}{1,03627767} = 1 - 0,01871034$$

$$Tolerance = 0,98128966$$

#### 4.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Uji heteroskedastisitas menghasilkan grafik pola penyebaran titik (*scatterplot*) seperti pada tampak pada gambar dibawah ini:



Gambar 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas

#### 4.7 Analisis Korelasi dan Regresi

##### 4.7.1 Analisis Korelasi Sederhana dan Berganda

Korelasi merupakan teknik analisis yang termasuk dalam salah satu teknik pengukuran asosiasi atau hubungan (*measures of association*) antar variabel. Korelasi sederhana yaitu analisis korelasi untuk mencari hubungan variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Sedangkan, korelasi berganda adalah korelasi antara dua atau lebih variabel bebas/independen (X) secara bersama-sama dengan satu variabel terikat/dependen (Y). Adapun uji

korelasi sederhana dan berganda dapat dilakukan dengan menggunakan rumus-rumus sebagai berikut:

Tabel 4.7  
Tabel Penolong

No	X1	X2	Y	X1 <sup>2</sup>	X2 <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	X1*Y	X2*Y	X1*X2
1	67	12	26	4489	144	676	1742	312	804
2	64	13	28	4096	169	784	1792	364	832
3	62	15	30	3844	225	900	1860	450	930
4	68	12	26	4624	144	676	1768	312	816
5	63	14	31	3969	196	961	1953	434	882
6	71	16	31	5041	256	961	2201	496	1136
7	72	17	29	5184	289	841	2088	493	1224
8	71	13	29	5041	169	841	2059	377	923
9	77	18	30	5929	324	900	2310	540	1386
10	75	15	32	5625	225	1024	2400	480	1125
11	71	14	31	5041	196	961	2201	434	994
12	68	16	28	4624	256	784	1904	448	1088
13	77	19	29	5929	361	841	2233	551	1463
14	69	17	26	4761	289	676	1794	442	1173
15	75	17	27	5625	289	729	2025	459	1275
16	71	18	30	5041	324	900	2130	540	1278
17	72	19	33	5184	361	1089	2376	627	1368
18	62	17	31	3844	289	961	1922	527	1054
19	75	14	28	5625	196	784	2100	392	1050
20	75	13	31	5625	169	961	2325	403	975
21	69	13	27	4761	169	729	1863	351	897
22	77	15	29	5929	225	841	2233	435	1155
23	62	13	33	3844	169	1089	2046	429	806
24	71	12	27	5041	144	729	1917	324	852
25	75	17	25	5625	289	625	1875	425	1275
26	75	17	32	5625	289	1024	2400	544	1275
27	71	18	28	5041	324	784	1988	504	1278
28	75	14	28	5625	196	784	2100	392	1050
29	74	12	33	5476	144	1089	2442	396	888
30	74	13	33	5476	169	1089	2442	429	962
31	62	17	32	3844	289	1024	1984	544	1054
32	69	17	28	4761	289	784	1932	476	1173
33	71	17	25	5041	289	625	1775	425	1207
34	71	17	28	5041	289	784	1988	476	1207

No	X1	X2	Y	X1 <sup>2</sup>	X2 <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	X1*Y	X2*Y	X1*X2
35	69	16	27	4761	256	729	1863	432	1104
36	62	13	33	3844	169	1089	2046	429	806
37	77	14	28	5929	196	784	2156	392	1078
38	75	11	32	5625	121	1024	2400	352	825
39	71	12	33	5041	144	1089	2343	396	852
40	77	14	32	5929	196	1024	2464	448	1078
41	75	16	33	5625	256	1089	2475	528	1200
42	70	17	32	4900	289	1024	2240	544	1190
43	62	11	29	3844	121	841	1798	319	682
44	71	12	28	5041	144	784	1988	336	852
45	75	12	29	5625	144	841	2175	348	900
46	71	17	32	5041	289	1024	2272	544	1207
47	68	17	33	4624	289	1089	2244	561	1156
48	69	13	29	4761	169	841	2001	377	897
49	62	11	28	3844	121	784	1736	308	682
50	71	13	28	5041	169	784	1988	364	923
51	77	17	33	5929	289	1089	2541	561	1309
52	70	12	27	4900	144	729	1890	324	840
53	71	16	32	5041	256	1024	2272	512	1136
54	68	17	26	4624	289	676	1768	442	1156
55	71	12	29	5041	144	841	2059	348	852
56	71	12	28	5041	144	784	1988	336	852
57	72	13	31	5184	169	961	2232	403	936
58	77	17	31	5929	289	961	2387	527	1309
59	62	12	32	3844	144	1024	1984	384	744
60	71	17	32	5041	289	1024	2272	544	1207
61	70	13	31	4900	169	961	2170	403	910
62	62	17	29	3844	289	841	1798	493	1054
63	68	16	32	4624	256	1024	2176	512	1088
64	71	17	28	5041	289	784	1988	476	1207
65	75	17	32	5625	289	1024	2400	544	1275
66	71	12	29	5041	144	841	2059	348	852
67	71	12	29	5041	144	841	2059	348	852
68	71	12	31	5041	144	961	2201	372	852
69	68	17	26	4624	289	676	1768	442	1156
70	77	17	33	5929	289	1089	2541	561	1309
71	71	17	31	5041	289	961	2201	527	1207
72	67	17	28	4489	289	784	1876	476	1139
73	70	13	29	4900	169	841	2030	377	910
74	68	16	31	4624	256	961	2108	496	1088

No	X1	X2	Y	X1 <sup>2</sup>	X2 <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	X1*Y	X2*2	X1*X2
75	71	12	29	5041	144	841	2059	348	852
76	67	17	32	4489	289	1024	2144	544	1139
77	70	12	28	4900	144	784	1960	336	840
78	76	17	26	5776	289	676	1976	442	1292
79	71	17	27	5041	289	729	1917	459	1207
80	67	13	28	4489	169	784	1876	364	871
81	71	12	31	5041	144	961	2201	372	852
82	76	16	31	5776	256	961	2356	496	1216
83	71	14	26	5041	196	676	1846	364	994
84	70	17	29	4900	289	841	2030	493	1190
85	67	12	28	4489	144	784	1876	336	804
86	71	14	29	5041	196	841	2059	406	994
87	71	12	31	5041	144	961	2201	372	852
88	76	17	32	5776	289	1024	2432	544	1292
89	68	16	30	4624	256	900	2040	480	1088
90	76	12	33	5776	144	1089	2508	396	912
91	67	17	26	4489	289	676	1742	442	1139
92	67	18	29	4489	324	841	1943	522	1206
93	67	17	28	4489	289	784	1876	476	1139
94	75	17	33	5625	289	1089	2475	561	1275
95	76	16	33	5776	256	1089	2508	528	1216
96	67	12	29	4489	144	841	1943	348	804
97	67	12	26	4489	144	676	1742	312	804
98	74	17	29	5476	289	841	2146	493	1258
99	76	17	29	5776	289	841	2204	493	1292
100	68	15	33	4624	225	1089	2244	495	1020
<b>Σ</b>	<b>7059</b>	<b>1486</b>	<b>2965</b>	<b>500047</b>	<b>22600</b>	<b>88435</b>	<b>209429</b>	<b>44087</b>	<b>105075</b>

Sumber: data diolah

- Perhitungan Korelasi Sederhana

Nilai korelasi sederhana (parsial) antara kualitas pelayanan (X1) dengan kepuasan pelanggan (Y)

$$r_{x_1.y} = \frac{n\sum x_1y - (\sum x_1)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x_1^2 - (\sum x_1)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

$$r_{x1.y} = \frac{100.209429 - (7059)(2965)}{\sqrt{(100.500047 - (7059)^2)(100.88435 - (2965)^2)}}$$

$$r_{x1.y} = \frac{20,942,900 - 20,929,935}{\sqrt{(175,219) \cdot (52,275)}}$$

$$r_{x1.y} = \frac{12,965}{302.6478684049}$$

$$r_{x1.y} = 0,428385637 \text{ (hubungannya sedang)}$$

Nilai korelasi sederhana (parsial) antara biaya servis (X2) dengan kepuasan pelanggan (Y)

$$r_{x2.y} = \frac{n\sum x_2y - (\sum x_2)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x_2^2 - (\sum x_2)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

$$r_{x2.y} = \frac{100.44087 - (1486)(2965)}{\sqrt{(100.22600 - (1486)^2)(100.88435 - (2965)^2)}}$$

$$r_{x2.y} = \frac{4408700 - 4405990}{\sqrt{(51,804) \cdot (52,275)}}$$

$$r_{x2.y} = \frac{2710}{52,038.967130411}$$

$$r_{x2.y} = 0,0520763603 \text{ (hubungannya rendah)}$$

- Perhitungan Korelasi Berganda

$$(R_{x_1x_2y}) = \sqrt{\frac{r^2x_1y + r^2x_2y - 2(r_{x_1y})(r_{x_2y})(r_{x_1x_2})}{1 - r_{x_1x_2}^2}}$$

$$(R_{x_1x_2y}) = \sqrt{\frac{0,01835142543 + 0,00274773634 - 2(0,1354674331)(0,0520763602)(0,01871034)}{1 - 0,35007682}}$$

$$(R_{x_1x_2y}) = \sqrt{\frac{0,458287888 - 0,050692835}{0,98128966}}$$

$$(R_{x_1x_2y}) = 0,6456089932 \text{ (hubungannya kuat)}$$

#### 4.7.2 Analisis Regresi Sederhana dan Berganda

Analisis regresi digunakan untuk menguji pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari kualitas pelayanan servis dan biaya servis terhadap kepuasan pelanggan jasa servis di Nissan Datsun Sunter. Berikut ini adalah hasil perhitungan dari nilai a, b1, dan b2 untuk menyusun persamaan regresi sederhana dan berganda dari penelitian ini:

- Perhitungan Skor Deviasi

$$1) \Sigma x_1^2 = \Sigma x_1^2 - \frac{(\Sigma X_1)^2}{n}$$

$$\Sigma x_1^2 = 500047 - \frac{(7059)^2}{100}$$

$$\Sigma x_1^2 = 500047 - 498294.81$$

$$\Sigma x_1^2 = 1752.19$$

$$2) \Sigma x_2^2 = \Sigma x_2^2 - \frac{(\Sigma X_2)^2}{n}$$

$$\Sigma x_2^2 = 22600 - \frac{(1486)^2}{100}$$

$$\Sigma x_2^2 = 22600 - 22081.96$$

$$\Sigma x_2^2 = 518.04$$

$$3) \Sigma y^2 = \Sigma Y^2 - \frac{(\Sigma Y)^2}{n}$$

$$\Sigma y^2 = 88435 - \frac{(2965)^2}{100}$$

$$\Sigma y^2 = 88435 - 87912.25$$

$$\Sigma y^2 = 522.75$$

$$4) \Sigma x_1 y = \Sigma X_1 y - \frac{(\Sigma X_1)(\Sigma Y)}{n}$$

$$\Sigma x_1 y = 209429 - \frac{(7059)(2965)}{100}$$

$$\Sigma x_1 y = 209429 - 209299.35$$

$$\Sigma x_1 y = 129.65$$

$$5) \Sigma x_2 y = \Sigma X_2 y - \frac{(\Sigma X_2)(\Sigma Y)}{n}$$

$$\Sigma x_2 y = 44087 - \frac{(1486)(2965)}{100}$$

$$\Sigma x_2 y = 44087 - 44059.9$$

$$\Sigma x_2 y = 27.1$$

$$6) \Sigma x_1 x_2 = \Sigma X_1 X_2 - \frac{(\Sigma X_1)(\Sigma X_2)}{n}$$

$$\Sigma x_1 x_2 = 10489674 - \frac{(7059)(1486)}{100}$$

$$\Sigma x_1 x_2 = 10489674 - 104896.74$$

$$\Sigma x_1 x_2 = 10,3848$$

$$7) \Sigma \bar{X}_1 = \frac{\Sigma X_1}{n} \rightarrow \frac{7059}{100} = 70.59$$

$$8) \Sigma \bar{X}_2 = \frac{\Sigma X_2}{n} \rightarrow \frac{1486}{100} = 14.86$$

➤ **Menentukan Regresi Linear Sederhana**

1) **Menentukan regresi linear  $X_1$  terhadap  $Y$**

Menghitung nilai koefisien (b) dan nilai konstanta (a)

$$b = \frac{n \sum x_1 y - (\sum x_1)(\sum y)}{n \sum x_1^2 - (\sum x_1)^2}$$

$$b = \frac{100 \cdot 209429 - (7059)(2965)}{100 \cdot 500047 - (7059)^2}$$

$$b = \frac{20942900 - 20929935}{50004700 - 49829481}$$

$$b = \frac{12965}{175219}$$

$$b = 0,074$$

$$a = \frac{\sum y - b \sum x_1}{n}$$

$$a = \frac{2965 - 0,07399 \cdot 7059}{100}$$

$$a = \frac{2442,71}{100}$$

$$a = 24,427$$

Perhitungan regresi sederhana antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dengan Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ):

$$Y' = a + bX_1$$

$$Y' = 24,427 + 0,074 X_1$$

## 2) Menentukan regresi linear $X_2$ terhadap $Y$

Menghitung nilai koefisien (b) dan nilai konstanta (a)

$$b = \frac{n \sum x_2 y - (\sum x_2)(\sum y)}{n \sum x_2^2 - (\sum x_2)^2}$$

$$b = \frac{100 \cdot 44087 - (1486)(2965)}{100 \cdot 22600 - (1486)^2}$$

$$b = \frac{4408700 - 4405990}{2260000 - 2208196}$$

$$b = \frac{2710}{51804}$$

$$b = 0,052$$

$$a = \frac{\sum y - b \sum x_2}{n}$$

$$a = \frac{2965 - 0,05231 \cdot 1486}{100}$$

$$a = \frac{2887,3}{100}$$

$$a = 28,873$$

Perhitungan regresi sederhana antara Persepsi Biaya servis ( $X_2$ ) dengan Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ):

$$Y' = a + bX_2$$

$$Y' = 28,873 + 0,052X_2$$

### ➤ Menentukan Regresi Linear Berganda

Menghitung nilai koefisien ( $b_1$  dan  $b_2$ ) dan nilai konstanta (a)

$$1) b_1 = \frac{(\sum x_2^2)(\sum x_1 y) - (\sum x_1 x_2)(\sum x_2 y)}{(\sum x_1^2)(\sum x_2^2) - (\sum x_1 x_2)^2}$$

$$b_1 = \frac{(518.04)(129.65) - (10.3848)(27.1)}{(1752.19)(518.04) - (10.3848)^2}$$

$$b_1 = \frac{67.163886 - 281.42808}{907,704.5076 - 107.84407104}$$

$$\frac{66,882.45792}{907,596.66352}$$

$$b_1 = 0,074$$

$$2) b_2 = \frac{(\sum x_1^2)(\sum x_2 y) - (\sum x_1 x_2)(\sum x_1 y)}{(\sum x_1^2)(\sum x_2^2) - (\sum x_1 x_2)^2}$$

$$b_2 = \frac{(1752.19)(27.1) - (10.3848)(129.65)}{(1752.19)(518.04) - (10.3848)^2}$$

$$b_2 = \frac{47,484.349 - 1346.38932}{907,704.5076 - 107.84407104}$$

$$\frac{46,137.95968}{907,596.66352896}$$

$$b_2 = 0.050$$

$$3) a = \left(\frac{\sum Y}{n}\right) - b_1 \left(\frac{\sum X_1}{n}\right) - b_2 \left(\frac{\sum X_2}{n}\right)$$

$$a = \left(\frac{2965}{100}\right) - 0,074 \left(\frac{7059}{100}\right) - 0,050 \left(\frac{1486}{100}\right)$$

$$a = 29.65 - 5.22366 - 0.743$$

$$a = 23.68334$$

- Perhitungan regresi berganda antara kualitas pelayanan servis (X1) dan persepsi biaya servis (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y):

$$Y' = a + bX_1 + bX_2$$

$$Y' = 23.68334 + 0,074X_1 + 0,050X_2$$

#### 4.8 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya merupakan kadar kontribusi variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen), adapun hasil uji determinasi nya adalah sebagai berikut:

$$KD = (r)^2 \times 100\%$$

$$KD = (0,646)^2 \times 100\%$$

$$KD = 41,7\%$$

## 4.9 Uji Hipotesis

### 4.9.1 Uji t (Parsial)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen (bebas) secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (terikat). t hitung > t tabel, maka hasilnya signifikan.

- Perhitungan Varians

$$S_{X_1X_2}^2 = \frac{\Sigma y^2 - ((b_1(\Sigma x_1y)) + (b_2(\Sigma x_2y)))}{n - m - 1}$$
$$S_{X_1X_2}^2 = \frac{522.75 - ((0,074(129.65) + (0,050(27.1)))}{100 - 2 - 1}$$
$$S_{X_1X_2}^2 = \frac{522.75 - 9.5941 + 1.355}{97}$$
$$S_{X_1X_2}^2 = 5,276297$$

- Perhitungan Standar Deviasi Regresi Ganda

$$S_{X_1X_2} = \sqrt{S_{X_1X_2}^2}$$
$$S_{X_1X_2} = \sqrt{2,297101}$$
$$S_{X_1X_2} = 1,515619$$

- Perhitungan Standar Error

$$Sb_1 = \frac{S_{X_1X_2}}{\sqrt{\Sigma X_1^2 - n \cdot \Sigma \bar{X}_1^2} \cdot (1 - (r_{X_1X_2})^2)}$$
$$Sb_1 = \frac{1,515619}{\sqrt{(1752.19 - 100 \cdot 70,59^2) \cdot (1 - (0,6548276266)^2)}}$$
$$Sb_1 = \frac{2,710293}{\sqrt{506,08388906}}$$
$$Sb_1 = 0,120473$$

$$Sb_2 = \frac{S_{X_1X_2}}{\sqrt{\Sigma X_2^2 - n \cdot \Sigma \bar{X}_2^2} \cdot (1 - (r_{X_1X_2})^2)}$$

$$Sb_2 = \frac{2,710293}{\sqrt{(200849 - 100 \cdot 45,59^2) \cdot (1 - (0,6548276266)^2)}}$$

$$Sb_2 = \frac{2,7102932}{\sqrt{752,8325741}}$$

$$Sb_2 = 0,098779548$$

- Menentukan nilai  $t_{hitung}$

$t_{hitung}$  untuk  $b_1$

$$t_1 = \frac{b_1}{Sb_1}$$

$$t_1 = \frac{0,2534743207}{0,120473} = 2,104009297$$

$t_{hitung}$  untuk  $b_2$

$$t_2 = \frac{b_2}{Sb_2}$$

$$t_2 = \frac{0,5562386423}{0,098779548} = 5,631111449$$

- Menentukan nilai  $t_{tabel}$

Untuk  $\alpha$  sebesar 5% dan  $dk = n - k - 1$  atau  $dk = 100 - 2 - 1 = 97$ , maka didapatkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar:

$$t_{tabel} = t_{(\alpha/2)(n-k)}, \text{ maka } t_{(0,05/2)(100-3)}$$

$$t_{(0,05/2)(100-3)} = 1,98472$$

- Membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$

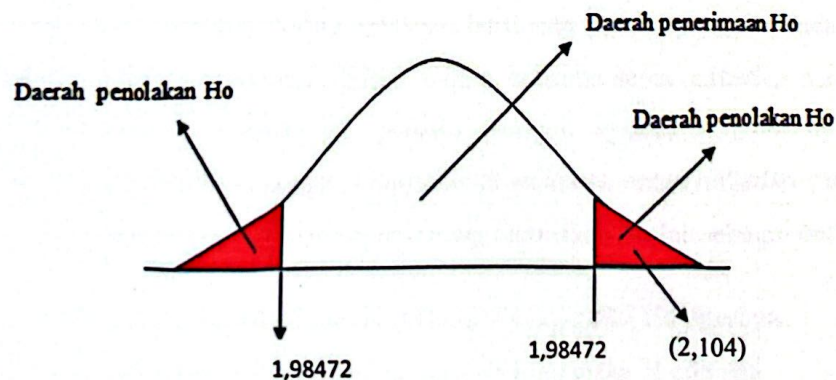
Tujuan dari membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  adalah untuk mengetahui apakah  $H_0$  ditolak atau diterima berdasarkan kaidah pengujian.

Hasil uji t dalam penelitian ini yaitu:

- $-1,98472 < \mathbf{2,104009297} > 1,98472$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- $-1,98472 < \mathbf{5,631111449} > 1,98472$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

- Mengambil keputusan

- Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) menghasilkan perhitungan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $\mathbf{2,104009297}$  Sehingga diperoleh  $t_{hitung}$  ( $\mathbf{2,104009297}$ )  $>$   $t_{tabel}$  ( $1,98472$ ), maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pengguna jasa servis di Nissan Datsun Sunter.

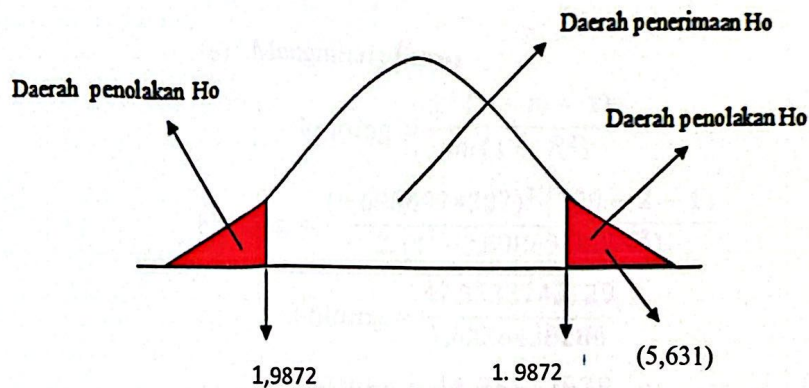


Gambar 4.11 Diagram Uji t ( $X_1$ )

Diagram Uji T (Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan)

- Biaya servis ( $X_2$ ) menghasilkan perhitungan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $\mathbf{,631111449}$  . Sehingga diperoleh  $t_{hitung}$

$(5,631111449) > t_{\text{tabel}} (1,98472)$ , maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pengguna jasa servis di Nissan Datsun Sunter



Gambar 4.12 Diagram Uji t ( $X_2$ )

Diagram Uji T (Persepsi Biaya servis terhadap Kepuasan Pelanggan)

#### 4.9.2 Uji F (Simultan)

Pengujian hipotesis secara simultan bertujuan untuk mengukur ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini, peneliti menguji apakah variabel kualitas pelayanan dan nilai pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Adapun kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

- Jika probabilitas  $> 0,05$  dan jika  $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  diterima
- Jika probabilitas  $< 0,05$  dan jika  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  ditolak

- Hipotesis Deskriptif

$H_0$  = Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan servis dan persepsi biaya servis secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan.

$H_a =$  Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan servis dan persepsi biaya servis secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan.

- Hipotesis Statistik

$H_a \beta \neq 0$

$H_o \beta = 0$

a) Menghitung  $F_{hitung}$

$$F_{hitung} = \frac{R^2 (n - m - 1)}{m \cdot (1 - R^2)}$$

$$F_{hitung} = \frac{(0,6986974207)^2 (100 - 2 - 1)}{2 \cdot (1 - 0,6986974207^2)}$$

$$F_{hitung} = \frac{47,3532743129}{1,0236438286}$$

$$F_{hitung} = 44,35537939$$

b) Menghitung  $F_{tabel}$

Nilai  $F_{tabel}$  dapat dicari dengan menggunakan tabel F dengan cara:

$$F_{tabel} = F_{(\alpha)(dk \text{ pembilang} = k, dk \text{ penyebut} = n - k - 1)}$$

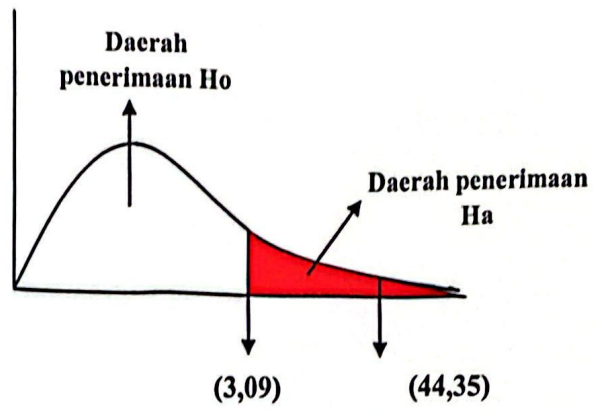
Maka didapat:

$$k = 2, n = 100, \alpha = 0,05$$

$$dk = 100 - 2 - 1 = 97$$

$$F_{tabel} = F_{(0,05)(2,97)} = 3,09$$

Berdasarkan hasil uji simultan didapatkan  $F_{hitung}$  sebesar 44,35. Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  (44,35 lebih besar dari 3,09) maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen yang meliputi kualitas pelayanan (X1) persepsi biaya servis (X2) secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan (Y).



Gambar 4.13 Diagram Uji F

## BAB V

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Uji Validitas Data

Pada penelitian ini, jumlah sampel (n) untuk uji validitas = 100 responden, dengan penentuan  $r_{tabel}$  sebesar 0,1966. Nilai  $r_{tabel}$  didapat dari  $(df) = n-2$ , dimana  $(df) = 100-2 = 98$ . Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan bernilai positif, maka butir pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Untuk rangkuman hasil uji validitas kualitas pelayanan servis, persepsi biaya servis, dan kepuasan pelanggan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Butiran	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Status
Kualitas Pelayanan Servis (X1)	1	0,707	0,1966	Valid
	2	0,358	0,1966	Valid
	3	0,384	0,1966	Valid
	4	0,434	0,1966	Valid
	5	0,672	0,1966	Valid
	6	0,735	0,1966	Valid
	7	0,407	0,1966	Valid
	8	0,728	0,1966	Valid
	9	0,770	0,1966	Valid
	10	0,295	0,1966	Valid
	11	0,459	0,1966	Valid
	12	0,640	0,1966	Valid
	13	0,753	0,1966	Valid
	14	0,611	0,1966	Valid
	15	0,712	0,1966	Valid
	16	0,331	0,1966	Valid
Persepsi Biaya Servis (X2)	1	0,816	0,1966	Valid
	2	0,901	0,1966	Valid
	3	0,358	0,1966	Valid
	4	0,856	0,1966	Valid

Variabel	Butiran	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Status
Kepuasan Pelanggan (Y)	1	0,208	0,1966	Valid
	2	0,481	0,1966	Valid
	3	0,737	0,1966	Valid
	4	0,885	0,1966	Valid
	5	0,809	0,1966	Valid
	6	0,454	0,1966	Valid
	7	0,269	0,1966	Valid

- Berdasarkan pengujian pada tabel uji validitas diatas, diketahui bahwa nilai  $r_{hitung}$  dari variabel kualitas pelayanan  $> r_{tabel}$ . Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini valid dan layak digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian.
- Berdasarkan pengujian pada tabel uji validitas diatas, diketahui bahwa nilai  $r_{hitung}$  dari variabel persepsi biaya servis  $> r_{tabel}$ . Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini valid dan layak digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian.
- Berdasarkan pengujian pada tabel uji validitas diatas, diketahui bahwa nilai  $r_{hitung}$  dari variabel kepuasan pelanggan  $> r_{tabel}$ . Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini valid dan layak digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian.

## 5.2 Uji Reliabilitas Data

Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan Servis	0,821	Reliabel
Persepsi Biaya Servis	0,717	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,640	Reliabel

- Berdasarkan pengujian pada tabel uji reliabilitas diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan servis mempunyai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,821 ( $\alpha > 0,60$ ), maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel dalam penelitian ini adalah *reliable*.
- Berdasarkan pengujian pada tabel uji reliabilitas diketahui bahwa variabel persepsi biaya servis mempunyai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,717 ( $\alpha > 0,60$ ), maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel dalam penelitian ini adalah *reliable*.
- Berdasarkan pengujian pada tabel uji reliabilitas diketahui bahwa variabel kepuasan pelanggan mempunyai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,640 ( $\alpha > 0,60$ ), maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel dalam penelitian ini adalah *reliable*.

### 5.3 Uji Asumsi Klasik

#### 5.3.1 Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas pada gambar 4.11 menggunakan P-Plot dengan bantuan aplikasi SPSS, dapat kita analisis dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- Data dapat dikatakan terdistribusi normal apabila data atau titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.
- Sebaliknya, data dapat dikatakan tidak terdistribusi normal apabila data atau titik-titik menyebar jauh dari arah garis atau tidak mengikuti arah garis diagonal.

Jadi, berdasarkan gambar diatas dapat disimpulkan bahwa data tersebut terdistribusi normal karena data atau titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

#### 5.3.2 Uji Multikolinieritas

Tabel 5.3 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	kualitas pelayanan servis	.981	1.036
	Persepsi biaya servis	.981	1.036

- Hasil pengujian analisis multikolonieritas memperlihatkan nilai toleran variabel kualitas pelayanan servis sebesar  $0,981 \geq 0,1$  dan nilai VIF sebesar  $1,036 \leq 10$ , maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolonieritas.

- Hasil pengujian analisis multikolonieritas memperlihatkan nilai toleran persepsi biaya servis sebesar  $0,981 \geq 0,1$  dan nilai VIF sebesar  $1,036 \leq 10$ , maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolonieritas

### 5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil Uji Heteroskedastisitas pada gambar 4.12 dengan bantuan aplikasi SPSS, dapat kita analisis dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut : Dari gambar grafik *scatterplot*, dapat dilihat bahwa tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

## 5.4 Analisis Korelasi dan Regresi

### 5.4.1 Korelasi Berganda

Tabel 5.4 Hasil Uji Korelasi X1, X2, dan Y

		Correlations		
		Y	X1	X2
Pearson Correlation	Y	1	.428	.052
	X1	.428	1	.187
	X2	.052	.187	1
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000	.000
	X1	.000	.	.000
	X2	.00	.000	.
N	Y	100	100	100
	X1	100	100	100
	X2	100	100	100

Persamaan uji korelasi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Dalam tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai korelasi variabel kualitas pelayanan servis (X1) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,428 dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,01 ( $0,000 < 0,01$ ), yang berarti

memiliki hubungan yang sedang. Kontribusi yang diberikan oleh variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah  $(0,428)^2 \times 100\% = 18,31\%$ .

- a. Dalam tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai korelasi variabel persepsi biaya servis (X2) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,052 dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,01 ( $0,000 < 0,01$ ), yang berarti memiliki hubungan yang rendah. Kontribusi yang diberikan oleh variabel biaya servis (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah  $(0,052)^2 \times 100\% = 2,7\%$ .
- 2) Berdasarkan perhitungan uji korelasi ganda diketahui nilai R adalah sebesar 0,698, yang artinya variabel kualitas pelayanan servis (X1) dan variabel persepsi biaya servis (X2) memiliki hubungan yang kuat terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

## 5.5 Analisis Regresi

### 5.5.1 Analisis Regresi Sederhana

#### A. Tabel 5.5 Hasil Uji Regresi Sederhana X1 terhadap Y

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.427	3.866		6.319	.000
	kualitas pelayanan servis	.074	.055	.428	1.354	.179

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Diketahui nilai konstanta (a) sebesar 24.427 sedangkan nilai koefisien regresi dari kualitas pelayanan servis (b) sebesar 0,074, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y=a+bX_1$$

$$Y=24.427 + 0,074X_1$$

- Konstanta sebesar 24.427 mengandung arti bahwa nilai konstan yang dimiliki variabel kepuasan pelanggan adalah sebesar 24,427.
- Koefisien regresi  $X_1$  sebesar 0,074 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan pelanggan bertambah sebesar 0,074. Koefisien regresi kualitas pelayanan servis bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh kualitas pelayanan servis terhadap kepuasan pelanggan bernilai positif

B. Tabel 5.6 Hasil Uji Regresi Sederhana  $X_2$  terhadap Y

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28.873	1.523		18.953	.000
	Persepsi biaya servis	.052	.101	.052	.516	.607

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Diketahui nilai konstanta (a) sebesar 28.873, sedangkan nilai koefisien regresi dari persepsi biaya servis (b) sebesar 0,052. Sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y=a+bX_1$$

$$Y=28,873 + 0,052X_1$$

Dapat diartikan sebagai:

- Konstanta sebesar 28.873 mengandung arti bahwa nilai konstan yang dimiliki variabel kepuasan pelanggan adalah sebesar 28,873

- Koefisien regresi X2 sebesar 0,052 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai persepsi biaya servis, maka nilai kepuasan pelanggan bertambah sebesar 0,052. Koefisien regresi biaya servis bernilai positif, sehingga dapat diartikan bahwa arah pengaruh persepsi biaya servis terhadap kepuasan pelanggan bernilai positif.

### 5.5.2 Analisis Regresi Berganda

Tabel 5.7 Hasil Uji Regresi Berganda antara X1, X2 terhadap Y

Model		Coefficients <sup>a</sup>				Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23.683	4.007		7.34	.000
	kualitas pelayanan servis	.074	.057	.141	1.378	.171
	Persepsi biaya servis	.050	.104	.024	.234	.815

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Diketahui nilai konstanta (a) sebesar 23.683 sedangkan nilai koefisien regresi dari kualitas pelayanan servis ( $b_1$ ) sebesar 0,074, dan nilai koefisien regresi dari persepsi biaya servis ( $b_2$ ) sebesar 0,050 dan sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = a + bX_1 + bX_2$$

$$Y = 26,683 + 0,074X_1 + 0,050X_2$$

Dapat diartikan sebagai:

- Konstanta sebesar 23.683 mengandung arti bahwa nilai konstan yang dimiliki variabel kepuasan pelanggan adalah sebesar 23.683
- Koefisien regresi X1 sebesar 0,074 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan servis, maka nilai kepuasan pelanggan bertambah sebesar 0,074. Koefisien regresi kualitas pelayanan servis bernilai positif, sehingga dapat diartikan bahwa arah pengaruh kualitas pelayanan servis terhadap kepuasan pelanggan bernilai positif.

- Koefisien regresi X2 sebesar 0,050 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai persepsi biaya servis, maka nilai kepuasan pelanggan bertambah sebesar 0,050. Koefisien regresi biaya servis bernilai positif, sehingga dapat diartikan bahwa arah pengaruh persepsi biaya servis terhadap kepuasan pelanggan bernilai positif.

## 5.6 Koefisien Determinasi

Tabel 5.8 Hasil koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.147 <sup>a</sup>	.417	.222	2.325

a. Predictors: (Constant), biaya servis, kualitas pelayanan

Sumber: hasil pengolahan SPSS

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) menyatakan persentase total variansi dari variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model dengan perhitungan pada korelasi diatas telah didapatkan R sebesar 0,147. Maka, koefisien determinasi adalah:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = (0,147)^2 \times 100\%$$

$$KD = 41,7\%$$

Berdasarkan tabel diatas terlihat tampilan output SPSS *Model Summary* besarnya *Adjusted R Square* adalah 0,222. Hal ini berarti terdapat 22,2% variasi kepuasan pelanggan (Y) dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen diatas. Sedangkan, sisanya 78,8% dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar variabel penelitian.

## 5.7 Uji Hipotesis

### 5.7.1 Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui signifikan pengaruh variabel independen (bebas) yaitu kualitas pelayanan servis dan persepsi biaya servis secara individual atau parsial dalam menerangkan variasi variabel dependen (terikat) yaitu kepuasan pelanggan.

Tabel 5.9 Hasil Uji T

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	23.817	4.007		7.34	.465
kualitas pelayanan servis	.253	.057	.207	2,104	.038
Persepsi biaya servis	.556	.104	.546	5,561	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber: hasil pengolahan SPSS

Hasil uji t adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel Kualitas Pelayanan Servis (X1) adalah sebesar 2,104 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,038. Karena  $2,104 > 1,98472$  dan  $0,038 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
  - Kesimpulan: Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
- 2) Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel Persepsi Biaya Servis (X2) adalah sebesar (5,561) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena  $(5,561) > 1,98472$  dan  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
  - Kesimpulan: Variabel biaya servis berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

### 5.7.2 Uji F (Simultan)

Adapun kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

- Jika probabilitas  $>0,05$  dan jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima
- Jika probabilitas  $<0,05$  dan jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak

Tabel 5.10  
Hasil Uji Regresi F  
ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	651.591	2	325,795	44.352	.000
	Residual	683.149	97	7,346		
	Total	1334.740	100			

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

b. Predictors: (Constant), biaya servis, kualitas pelayanan servis

Sumber: hasil pengolahan SPSS

Hasil Uji F tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil uji ANOVA atau uji F di atas, didapatkan  $F_{hitung}$  sebesar 44,352 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $44,352 > 3,09$ ) dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen yang meliputi Kualitas Pelayanan Servis (X1) dan Persepsi Biaya Servis (X2) secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel Kepuasan Pelanggan (Y).

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan servis dan Persepsi Biaya servis terhadap Kepuasan Pelanggan jasa servis di Nissan Datsun Sunter ” dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan servis ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ). Hal ini dilihat dari persamaan garis  $b_1X_1$  (0,74) dengan signifikansi 0,021 ( $<0,05$ )
2. Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara persepsi biaya servis ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ). Dapat dilihat dari persamaan garis  $b_2X_2$  (0,50) dengan signifikansi 0,035 ( $<0,05$ )
3. Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan servis ( $X_1$ ) dan persepsi biaya servis ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) dapat dilihat dari persamaan garis  $Y^1 = a + b_1X_1 + b_2X_2$  ( $23.683 + 0,74X_1 + 0,50X_2$ ) dengan signifikansi 0,000 ( $<0,05$ )

#### 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka saran-saran yang dapat diberi sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian yang dapat diberikan kepada Nissan Datsun Sunter sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan
  - Variabel Kualitas Pelayanan Servis ( $X_1$ ) menunjukkan pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan pelanggan, variabel kualitas pelayanan servis memiliki nilai Beta ( $\beta$ ) 141, dibandingkan dengan variabel Persepsi Biaya Servis ( $X_2$ ) yang memiliki nilai Beta ( $\beta$ ) 24 Hal ini dilihat dari kolom *Standardized Coefissient*. maka saran yang dapat diberikan

penulis untuk Nissan Datsun Sunter adalah tetap memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan servis terhadap kepuasan pelanggan jasa servis di Nissan Datsun Sunter

2. Bagi penelitian selanjutnya.

Pada tabel koefisien determinasi yang didapatkan sebesar 41,7%. Dengan kata lain, 41,7% kepuasan pelanggan dipengaruhi secara simultan oleh kualitas pelayanan servis dan persepsi biaya servis sisanya sebesar 59,3% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti merek, motivasi, brand *image*, promosi dan faktor-faktor eksternal yang dianggap dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, diharapkan pada penelitian berikutnya dapat digunakan faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan pelanggan sebagai variabel penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Manap, Abdul. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Bogor: Mitra Wacana Media
- Natanael, Yonathan & Sufren. 2014. *Mahir menggunakan SPSS secara Otodidak*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Neolaka, Amos. 2014. *Metode penelitian dan statistik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Poniman, Budhi. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta
- Riadi, Edi. 2016. *Stastitika Penelitian (Analisis manual dan IBM SPSS)*. Yogyakarta: Andi
- Siregar, Siregar. 2015. *Statistik Parametrik untuk penelitian kuantitatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sudaryono. 2018. *Metodologi Penelitian*. Depok: PT Rajagrafindo Persada
- Sugiyono. 20016. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Suntoyo, Danang. 2014. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Yogyakarta:CAPS  
(Center of Academic Publishing Service)
- Sugiarto. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: ANDI
- Sujarweni, Wiratna. 2018. *Metode Penelitian, pendekatan kuantitatif*.  
PUSTAKABARUPRESS
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta:C.V ANDI OFFSET
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Service Management*. Edisi 3. Yogyakarta:C.V ANDI OFFSET

## LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

Tabulasi Data

No	Kualitas Pelayanan servis (X1)																Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	
1	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	67
2	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4	64
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	62
4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	63
6	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	71
7	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	72
8	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	71
9	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	77
10	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	75
11	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	71
12	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	68
13	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	77
14	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	69
15	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	75
16	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	71
17	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	72
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	62

No Responden	Kualitas Pelayanan Servis (X1)															Total X1	
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15		X1.16
19	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	75
20	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	75
21	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	69
22	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	77
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	62
24	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	71
25	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	75
26	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	75
27	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	71
28	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	75
29	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	74
30	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	74
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	62
32	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	69
33	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	71
34	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	71
35	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	69
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	62
37	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	77
38	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	75
39	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	71
40	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	77
41	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	75

No Responden	Kualitas Pelayanan Servis (X1)															Total X1	
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15		X1.16
42	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	70
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	62
44	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	71
45	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	75
46	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	71
47	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	68
48	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	69
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	62
50	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	71
51	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	77
52	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	70
53	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	71
54	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	68
55	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	71
56	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	71
57	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	72
58	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	77
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	62
60	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	71
61	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	70
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	62
63	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	68
64	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	71

No Responden	Kualitas Pelayanan Servis (X1)																Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	
65	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	75
66	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	71
67	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	71
68	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	71
69	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	68
70	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	77
71	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	71
72	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	67
73	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	70
74	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	68
75	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	71
76	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	67
77	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	70
78	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	76
79	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	71
80	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	67
81	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	71
82	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	76
83	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	71
84	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	70
85	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	67
86	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	71
87	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	71

No Responden	Kualitas Pelayanan servis (X1)															Total X1	
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15		X1.16
88	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	76
89	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	68
90	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	76
91	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	67
92	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	67
93	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	67
94	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	75
95	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	76
96	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	67
97	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	67
98	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	74
99	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	76
100	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	68
Σ																	7059

No Responden	Persepsi Biaya Servis (X2)				Total X2	No Responden	Persepsi Biaya Servis (X2)				Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4			X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
1	3	3	3	3	12	23	3	3	4	3	13
2	3	3	4	3	13	24	3	2	4	3	12
3	4	4	4	3	15	25	4	5	4	4	17
4	3	2	4	3	12	26	5	5	3	4	17
5	4	4	3	3	14	27	4	4	5	5	18
6	4	4	4	4	16	28	4	3	3	4	14
7	5	5	3	4	17	29	3	2	4	3	12
8	3	4	3	3	13	30	3	3	4	3	13
9	4	4	5	5	18	31	5	5	3	4	17
10	4	3	4	4	15	32	4	5	4	4	17
11	4	4	3	3	14	33	5	5	3	4	17
12	4	4	4	4	16	34	5	5	3	4	17
13	5	5	5	4	19	35	4	4	4	4	16
14	5	5	3	4	17	36	3	3	4	3	13
15	4	5	4	4	17	37	4	4	3	3	14
16	4	5	5	4	18	38	3	2	3	3	11
17	5	5	4	5	19	39	3	2	4	3	12
18	5	5	3	4	17	40	4	4	3	3	14
19	4	4	3	3	14	41	4	4	4	4	16
20	3	3	4	3	13	42	4	5	4	4	17
21	4	3	3	3	13	43	3	2	3	3	11
22	4	3	4	4	15	44	3	3	3	3	12

No Responden	Persepsi Biaya Servis (X2)				Total X2	No Responden	Persepsi Biaya Servis (X2)				Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4			X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
45	3	2	4	3	12	67	3	3	3	3	12
46	5	5	3	4	17	68	3	2	4	3	12
47	4	4	5	4	17	69	4	4	5	4	17
48	3	3	4	3	13	70	4	5	4	4	17
49	3	2	3	3	11	71	5	5	3	4	17
50	3	3	4	3	13	72	4	4	5	4	17
51	3	4	5	5	17	73	4	3	3	3	13
52	3	2	4	3	12	74	4	4	4	4	16
53	4	4	4	4	16	75	3	3	3	3	12
54	5	5	3	4	17	76	4	4	4	5	17
55	3	3	3	3	12	77	3	2	4	3	12
56	3	2	4	3	12	78	4	4	5	4	17
57	4	3	3	3	13	79	4	5	4	4	17
58	4	5	4	4	17	80	4	3	3	3	13
59	3	3	3	3	12	81	3	2	4	3	12
60	5	5	3	4	17	82	4	4	4	4	16
61	3	2	4	4	13	83	4	3	4	3	14
62	4	4	5	4	17	84	4	5	4	4	17
63	4	4	4	4	16	85	3	3	3	3	12
65	5	5	3	4	17	86	4	3	3	4	14
66	3	2	4	3	12	87	3	3	3	3	12

No Responden	Persepsi Biaya Servis (X2)				Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
88	4	5	4	4	17
89	4	4	4	4	16
90	3	3	3	3	12
91	5	5	3	4	17
92	5	5	4	4	18
93	4	5	4	4	17
94	5	5	3	4	17
95	4	4	4	4	16
96	3	2	4	3	12
97	3	3	3	3	12
98	4	4	4	5	17
99	4	5	4	4	17
100	3	4	4	4	15
$\Sigma$					1486

No Responden	Kepuasan Pelanggan (Y)							Total Y	No Responden	Kepuasan Pelanggan (Y)							Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7			Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	
1	4	4	3	3	4	4	4	26	14	4	4	3	4	4	4	26	
2	4	5	4	4	4	4	3	28	15	4	4	3	4	5	3	27	
3	4	4	5	4	4	5	4	30	16	5	4	5	4	4	4	30	
4	4	4	3	3	4	4	4	26	17	5	5	4	5	5	4	33	
5	5	4	4	5	5	4	4	31	18	5	4	4	5	4	5	31	
6	5	5	4	4	4	5	4	31	19	5	4	3	4	5	3	28	
7	5	4	4	4	4	4	4	29	20	5	4	4	5	4	4	31	
8	5	4	4	4	4	4	4	29	21	5	4	3	4	4	4	27	
9	4	5	3	4	5	4	5	30	22	5	4	4	4	4	4	29	
10	4	5	4	5	5	5	4	32	23	5	5	4	5	5	4	33	
11	5	4	4	5	5	4	4	31	24	4	4	3	4	5	3	27	
12	5	4	3	3	4	4	5	28	25	4	4	3	4	4	3	25	
13	4	4	3	4	4	5	5	29	26	4	5	4	5	5	4	32	

No Responden	Kepuasan Pelanggan (Y)							No Responden	Kepuasan Pelanggan (Y)							Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	
	Total Y								Total Y							
27	5	4	3	4	4	5	3	40	5	4	4	5	5	5	4	32
28	5	4	3	4	4	5	3	41	5	5	4	5	5	5	4	33
29	5	5	4	5	5	5	4	42	5	4	4	5	5	5	4	32
30	5	5	4	5	5	5	4	43	5	4	3	4	4	5	4	29
31	4	5	4	5	5	5	4	44	5	4	3	3	4	5	4	28
32	5	4	3	3	4	4	5	45	5	4	3	3	4	5	5	29
33	4	4	3	3	4	4	3	46	4	5	4	5	5	5	4	32
34	5	4	3	4	4	5	3	47	5	5	4	5	5	5	4	33
35	4	4	3	4	4	5	3	48	5	4	3	4	4	5	4	29
36	5	5	4	5	5	5	4	49	5	4	3	3	4	5	4	28
37	5	4	3	3	4	5	4	50	5	4	3	3	4	4	5	28
38	4	5	4	5	5	5	4	51	5	5	4	5	5	5	4	33
39	5	5	4	5	5	5	4	52	4	4	3	3	4	4	5	27

No Responden	Kepuasan Pelanggan (Y)							Total Y	No Responden	Kepuasan Pelanggan (Y)							Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7			Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	
53	4	4	4	5	5	5	5	32	65	4	4	4	5	5	5	5	32
54	4	4	3	3	4	4	4	26	66	5	5	4	4	3	4		29
55	5	5	4	4	4	3	4	29	67	5	4	3	4	4	5	4	29
56	5	4	3	3	4	5	4	28	68	4	4	4	5	4	5	5	31
57	4	4	4	5	4	5	5	31	69	4	4	3	4	4	4	4	26
58	4	4	4	5	5	5	4	31	70	5	5	4	5	5	4	5	33
59	4	5	4	5	5	5	4	32	71	5	4	4	5	4	5	5	31
60	4	5	4	5	5	5	4	32	72	5	4	3	4	4	5	4	28
61	4	4	4	5	4	5	5	31	73	5	4	4	4	4	4	5	29
62	5	5	4	4	4	3	4	29	74	5	4	4	5	4	4	5	31
63	5	4	4	5	5	5	4	32	75	5	5	4	4	3	4	4	29
64	5	4	3	3	4	5	4	28	76	4	4	4	5	5	5	5	32

No Responden	Kepuasan Pelanggan (Y)							Total	No Responden	Kepuasan Pelanggan (Y)							Total
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7			Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	
77	5	4	3	3	4	5	4	28	89	5	5	4	4	4	4	4	30
78	4	4	3	3	4	4	4	26	90	5	5	4	5	5	4	4	33
79	4	4	3	3	4	4	5	27	91	4	4	3	3	4	4	4	26
80	4	5	4	4	4	3	4	28	92	5	5	4	4	4	3	4	29
81	4	4	4	5	5	5	5	32	93	5	4	3	3	4	4	5	28
82	5	4	4	5	5	5	5	33	94	5	4	4	5	5	5	5	33
83	4	4	3	3	4	4	4	26	95	5	5	4	5	5	4	4	33
84	5	4	4	3	4	4	5	29	96	5	4	4	3	4	4	5	29
85	5	4	3	3	4	4	5	28	97	4	4	3	3	4	4	4	26
86	5	5	4	4	4	3	4	29	98	5	5	4	4	4	3	4	29
87	5	4	4	5	4	4	5	31	99	5	4	4	3	4	4	5	29
88	4	4	4	5	5	5	5	32	100	5	4	4	5	5	5	5	33

## Contoh Kuesioner

### I. KUESIONER

Assalamualaikum wr wb, perkenalkan nama saya Mohamad Yogie Isvansyah, mahasiswa semester akhir Politeknik STMI Jakarta Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif, saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk Tugas Akhir saya yang berjudul : “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Servis dan Biaya Servis terhadap kepuasan pelanggan jasa servis di Nissan Datsun Sunter**”

Maka saya memohon kesediaannya bapak/ibu/saudara/i untuk meluangkan waktu dan mengisi kuesioner yang telah saya susun ini.

Hormat Saya

Mohamad Yogie

### II. Data Responden

Beri tanda (√) Pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan jawaban anda.

Nama	
------	--

1. Jenis kelamin :

Pria

Wanita

2. Usia anda saat ini adalah :

<20 Tahun

40-49 Tahun

20-28 Tahun

>50 Tahun

29-39 Tahun

3. Tingkat pendidikan terakhir yang anda selesaikan adalah :

SMA

- Diploma
  - S1
  - S2
4. Jenis pekerjaan anda adalah :
- Pelajar/Mahasiswa
  - Pegawai negeri
  - Pegawai swasta
5. Tingkat pendapatan selama 1 bulan
- <Rp. 5.000.000
  - Rp. 5.000.000-Rp. 10.000.000
  - Rp. 10.000.000-Rp. 50.000.000
  - Rp. 50.000.000-Rp. 100.000.000
  - >Rp. 100.000.000
6. Sudah berapa kali anda menggunakan pelayanan Jasa servis di Nissan Datsun Sunter.
- 1 Kali
  - 2 Kali
  - >3 Kali
7. Mengapa anda memilih untuk menggunakan jasa servis di Nissan Datsun Sunter.
- Dealer resmi
  - Harga yang terjangkau
  - Kualitas pelayanan servis bagus
  - Fasilitas lengkap
  - Lokasi yang strategis

**III. Pilihlah jawaban dengan memberi tanda checklist (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut saudara/i.**

Adapun makna tanda tersebut adalah sebagai berikut : **Penyataan Skor**

Sangat Setuju (SS)	:	5
Setuju (S)	:	4
Kurang Setuju (KS)	:	3
Tidak Setuju (TS)	:	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	:	1

**A. Kulit Pelayanan Servis**

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
<b>A. Keandalan (Reliability)</b>						
1.	Bengkel Nissan Datsun Sunter memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
2.	Bengkel Nissan Datsun Sunter menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan					
3.	Bengkel Nissan Datsun Sunter Menunjukkan kesungguhan dalam menangani masalah pelanggan					
<b>B. Daya Tanggap (Responsiveness)</b>						
1.	Pelanggan mendapatkan waktu pelayanan yang cukup dari karyawan bagian servis					
2.	Kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan					
3.	Bengkel Nissan Datsun Sunter dengan tepat memberitahukan kapan pelayanan akan diberikan					
<b>C. Jaminan (Assurance)</b>						
1.	Karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mendukung pekerjaan mereka					
2.	Karyawan selalu bersikap sopan dan ramah kepada pelanggan					
3.	Pelanggan percaya dengan kualitas pekerjaan karyawan bagian servis					
<b>D. Empati (Empathy)</b>						
1	<i>Service Advisor</i> memberikan informasi secara jelas kepada pelanggan					
2.	Karyawan memberikan pelayanan secara perorangan kepada pelanggan					
3.	Karyawan memberikan masukan/pengertian tentang masalah yang dihadapi pelanggan					
4.	Karyawan memahami kebutuhan/keinginan pelanggan					
5.	Bengkel Nissan Datsun Sunter memiliki peralatan yang modern dan memadai untuk mendukung					

	kegiatannya					
<b>E. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>						
1.	Nissan Datsun Sunter memiliki toilet, ruang tunggu, <i>front office</i> yang bersih dan rapih					
2.	karyawan berpakaian seragam, berpenampilan rapih dan sopan					

### B. Persepsi Biaya Servis

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
<b>A. Keterjangkauan Biaya</b>						
1.	Biaya Servis di Nissan Datsun Sunter Terjangkau					
<b>B. Daya Saing Biaya</b>						
1.	Biaya Servis di Nissan Datsun Sunter lebih murah dibandingkan dengan bengkel lainnya					
<b>C. Kesesuaian biaya dengan kualitas</b>						
1.	Biaya Servis yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas servis yang diharapkan					
<b>D. Kesesuaian biaya dengan manfaat</b>						
1.	Biaya Servis yang dikeluarkan sesuai dengan manfaat yang didapatkan pelanggan					

### C. Kepuasan Pelanggan

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
<b>A. Kualitas Pelayanan</b>						
1.	Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan servis yang diberikan oleh Nissan Datsun Sunter					
<b>B. Kualitas Produk/Jasa</b>						
1.	Saya merasa puas dengan kualitas <i>Sparepart</i> yang diberikan oleh Nissan Datsun Sunter					

C. Harga						
1.	Saya merasa puas dengan harga servis yang sesuai dengan kualitas servis yang diberikan					
D. Faktor Emosional						
1.	Saya merasa nyaman melakukan servis di Nissan Datsun Sunter					
2.	Saya merasa senang dengan layanan servis yang diberikan oleh Nissan Datsun Sunter					
E. Biaya dan Kemudahan						
1.	Saya merasa puas dengan kemudahan pelanggan dalam melakukan <i>booking service</i>					
2.	Saya merasa puas dengan pembayaran yang ditawarkan oleh Nissan Datsun Sunter					

Sekiranya Bapak/Ibu/Saudara/i ingin memberikan kritik dan saran kepada bengkel Nissan Datsun Sunter.

Kritik dan Saran

Terima kasih atas kerjasama dan ketersediaan Bapak/ Ibu/ Sauda/i yang telah diberikan dalam mengisi kuesioner ini.