

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN
DI BENGKEL MUAS MOTOR
CABANG GUNUNG BATU
BOGOR**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

**MUHAMMAD ACEP
NIM: 2412008324**



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2024**



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN
DI BENGKEL MUAS MOTOR
CABANG GUNUNG BATU
BOGOR**

Oleh:

Nama : Muhammad Acep
NIM : 2412008324
Program Studi : Manajemen Bisnis

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal: 6 Agustus 2024

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Maya Andini Kartikasari, SP., MM.

Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi.

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, MS



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN
DI BENGKEL MUAS MOTOR
CABANG GUNUNG BATU
BOGOR**

Oleh:

Nama : Muhammad Acep
NIM : 2412008324
Program Studi : Manajemen Bisnis

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 6 Agustus 2024
Waktu : 17:30 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Jhonson Sitanggang, SP., MM. (.....)

Anggota : Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi. (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Acep
NIM : 2412008324
Program Studi : Manajemen
Nomor KTP : 3271012810000010
Alamat : Kp. Rancamaya Rt. 04 Rw. 03. Kelurahan Rancamaya.
Kecamatan Bogor Selatan. Kota Bogor. Jawa Barat.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Analisis Kepuasan Pelanggan Di Bengkel Muas Motor Cabang Gunung Batu Bogor. Ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihinformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian dengan pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 6 Agustus 2024

MUHAMMAD ACEP

ABSTRAK

MUHAMMAD ACEP. NIM 2412008324. Analisis Kepuasan Pelanggan Di Bengkel Muas Motor Cabang Gunung Batu Bogor.

Persaingan usaha di jaman globalisasi sekarang ini sangat pesat dan akan semakin ketat seiring bertumbuhnya keinginan-keinginan pelanggan yang semakin banyak seperti halnya pada dunia otomotif. Persaingan ketat dalam dunia otomotif ini berhubungan dengan kualitas pelayanan khususnya di bengkel resmi. Dealer resmi Yamaha di wilayah Kota Bogor ada sekitar 9 bengkel yang terdaftar di aplikasi *My Yamaha Motor*. Kota Bogor memiliki luas wilayah sebesar 111,4 km². Oleh karena itu bengkel resmi dituntut untuk memberikan kepuasan pada pelanggan terutama di wilayah Kota Bogor

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepentingan, tingkat kinerja atribut pelayanan dan juga tingkat kepuasan pelanggan di Bengkel Muas Motor Cabang Gunung Batu Bogor. Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode penelitian berupa survei dengan responden sebanyak 96 orang. Model analisis data yang digunakan adalah model *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur hubungan antara persepsi pelanggan dan prioritas peningkatan kualitas jasa, *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, serta *Statistical Package for Social Science* (SPSS) untuk menguji validitas, reliabilitas dan analisis kuadran diagram kartesius. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik pengambilan sampel berupa (*Sampling Purposive*).

Pada hasil uji IPA menunjukan atribut dengan nomor 4,7,8,9,10,11,12,13 ada pada kuadran I. Pada kuadran II terdapat atribut nomor 5,14,15. Kuadran III terdapat atribut nomor 2,3. Kuadran IV terdapat atribut nomor 1 dan 6. kemudian tingkat kepentingan atribut pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bengkel Muas Motor Cabang Gunung Batu Bogor sudah memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggan, dengan total nilai rata-rata sebesar 4,53. Tingkat kinerja atribut pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bengkel Muas Motor Cabang Gunung Batu Bogor kurang memenuhi apa yang menjadi ekspektasi pelanggan, dengan total nilai rata-rata sebesar 4,35. Pada hasil uji CSI atau Tingkat kepuasan pelanggan Bengkel Muas Motor Cabang Gunung Batu Bogor berada pada nilai 87,00%. Nilai ini ada pada kriteria “sangat puas” dengan rentang nilai 81-100%.

Kata Kunci: Importance Performace Analisisys (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI)

ABSTRACT

MUHAMMAD ACEP. NIM 2412008324. Customer Satisfaction Analysis at Muas Motor Workshop, Gunung Batu Branch, Bogor.

Business competition in the current era of globalization is very rapid and will become even tighter as the desires of more and more customers grow, as is the case in the automotive world. Tight competition in the automotive world is related to service quality, especially at official workshops. There are around 9 official Yamaha dealers in the Bogor City area registered on the My Yamaha Motor application. The city of Bogor has an area of 111.4 km². Therefore, official workshops are required to provide satisfaction to customers, especially in the Bogor City area

The aim of this research is to determine the level of importance, level of performance of service attributes and also the level of customer satisfaction at the Muas Motor Workshop, Gunung Batu Bogor Branch. The type of research that the author used in this research is qualitative research with a research method in the form of a survey with 95 respondents. The data analysis model used is the Importance Performance Analysis (IPA) model to measure the relationship between customer perceptions and priorities for improving service quality, the Customer Satisfaction Index (CSI) to determine the level of customer satisfaction, and the Statistical Package for Social Science (SPSS) to test validity, reliability and quadrant analysis of cartesian diagrams. Sample selection was carried out using a sampling technique in the form of (Purposive Sampling).

The science test results show that attributes numbered 4,7,8,9,10,11,12,13 are in quadrant I. In quadrant II there are attribute numbers 5,14,15. Quadrant III contains attributes number 2,3. Quadrant IV contains attributes number 1 and 6. Then the level of importance of the service attributes provided by employees of the Muas Motor Workshop Gunung Batu Bogor Branch has met what customers expect, with a total average value of 4.53. The level of performance of service attributes provided by employees of the Muas Motor Workshop Gunung Batu Bogor Branch does not meet customer expectations, with a total average score of 4.35. The CSI test results or customer satisfaction level of the Muas Motor Workshop Gunung Batu Bogor Branch is at 87.00%. This value is in the "very satisfied" criteria with a value range of 81-100%.

Keywords: Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah *Subhanallah wa ta'ala* yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini dengan tepat waktu. Tak lupa juga Shalawat serta salam tercurah limpahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW. Semoga kita semua mendapatkan syafaatnya di yaumul akhir, Aamiin.

Penelitian dengan judul Analisis Kepuasan Pelanggan Di Bengkel Muas Motor Cabang Gunung Batu Bogor ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh penulis dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Bogor. Alasan pemilihan judul ini karena penulis melihat adanya fenomena kunjungan servis motor yang tiap bulan nya tidak mencapai target yang diinginkan oleh perusahaan. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian untuk mengetahui pelayanan seperti apa yang diinginkan oleh pelanggan.

Dalam proses melakukan penelitian, dan menyusun skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan juga dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya terutama kepada:

1. Prof. Dr. Abdul Hamid, MS selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
2. Bapak Intan Idianto, SE., MM selaku Pembimbing di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Bogor.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Ibu Maya Andini Kartikasari, S.P., MM selaku Dosen Pembimbing, yang senantiasa dengan senang hati membantu serta mengarahkan penulis dalam menyusun, hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dari awal sampai dengan akhir.
5. Bapak Abad dan Umi Ani tercinta, yang selalu memberikan do'a dalam setiap sujudnya dan memberikan dukungan dalam setiap langkah yang penulis lalui, sehingga penulis bisa menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Bogor, khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga sampai berada dititik ini.

7. Bapak Haryadi selaku kepala cabang Muas Mandiri Motor Cabang Gunung Batu Bogor yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
8. Kepada Muhammad Acep yang telah kuat, sabar dan ikhlas menjalankan ini semua dari awal sampai akhir. Semoga ilmu yang telah didapatkan bermanfaat bagi semua orang disekitarmu. Tak lupa juga kepada Intan Nursari yang setia menemani penulis saat melakukan penyusunan skripsi ini.
9. Kepada rekan-rekan mahasiswa khususnya angkatan 2020 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
10. Serta semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini dan penulis tidak bisa sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan semangat dan kontribusi yang begitu luar biasa selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu, penulis selalu mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca semuanya. Harapannya, dimasa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih dan semoga kita semua diberikan kesuksesan. Aamiin.

Depok, 6 Agustus 2024

Penulis,

Muhammad Acep

NIM: 2412008324

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR SIDANG	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2. Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3. Pembatasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4. Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.5. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.6. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.7. Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1. Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Indikator Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3. Dimensi Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.4. Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2. Importance Performance Analysis (IPA)	Error! Bookmark not defined.
2.3. Customer Satisfaction Index (CSI).....	Error! Bookmark not defined.
2.4. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.5. Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.

METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2. Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3. Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1. Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2. Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5. Devinisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.6. Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	Error! Bookmark not defined.
3.6.2. Importance Performance Analysis (IPA) ..	Error! Bookmark not defined.
3.6.3. Customer Satisfaction Index (CSI)	Error! Bookmark not defined.
3.6.4. Uji Kualitas Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.1.1. Sejarah PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing (YIMM)	Error! Bookmark not defined.
4.1.2. Sejarah PT. Muas Mandiri Motor	Error! Bookmark not defined.
4.1.3. Visi Misi Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2. Hasil Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1. Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2. Tanggapan Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2.3. Uji Validitas Dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.3. Importance Performance Analysis (IPA)	Error! Bookmark not defined.
4.3.1. Menentukan Tingkat Kesesuaian	Error! Bookmark not defined.
4.3.2. Menentukan Nilai Rata-Rata Kinerja Dan Kepentingan	Error! Bookmark not defined.
4.3.3. Analisis Kuadran Diagram Kartesius.....	Error! Bookmark not defined.
4.4. Customer Satisfaction Index (CSI).....	Error! Bookmark not defined.
4.4.1. Menentukan Mean Importance Score (MIS) Dan Mean Satisfaction Index (MSS)	Error! Bookmark not defined.
4.4.2. Menghitung Weighting Factor (WF)	Error! Bookmark not defined.
4.4.3. Menghitung Weight Score (WS) Dan Total CSI.....	Error! Bookmark not defined.
4.5. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.

BAB V	Error! Bookmark not defined.
SIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1. Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Daftar Bengkel Yamaha Di Kota Bogor....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3. Angka Penafsiran Importance	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.4. Angka Penafsiran Performance	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.5. Interpretasi Nilai CSI	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Variabel Importance	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Variabel Performance	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Variabel Importance (Kepentingan).....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Performance (Kinerja)	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
Tabel 4.7. Total Tingkat Kinerja, Kepentingan Dan Kesesuaian Atribut	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
Tabel 4.8. Rata-rata Tingkat Kinerja Dan Tingkat Kepentingan.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
Tabel 4.9. Nilai MIS Dan MSS	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
Tabel 4.10. Nilai Weighting Factor	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
Tabel 4.11. Nilai Weight Score Dan CSI.	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Data Kunjungan Servis Tahun (2023) ...	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.1. Model Segitiga Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.2. Konsep Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.3. Kerangka Konseptual Penelitian	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3. Tabulasi Data	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4. Hasil Output SPSS.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6. Cek Plagiarism.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup.....	Error! Bookmark not defined.