

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA
BENGKEL BMW ASTRA SUNTER
(Studi Pada PT. Astra Internasional Tbk. BSO-Sunter)**

SKRIPSI

RAMADHAN FEBRI SYAHPUTRA

2114000174



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL
BMW ASTRA SUNTER
(Studi Pada PT. Astra Internasional Tbk. BSO-Sunter)**

SKRIPSI

RAMADHAN FEBRI SYAHPUTRA

2114000174



SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN PERSYARATAN
MENJADI SARJANA MANAJEMEN

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA**

2020

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL BMW ASTRA
SUNTER (Studi Pada PT. Astra Internasional Tbk. BSO-Sunter)**

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Progam Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, Desember 2020

RAMADHAN FEBRI SYAHPUTRA

NPM 2114000174

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL BMW ASTRA SUNTER (Studi Pada PT. Astra Internasional Tbk. BSO-Sunter) Dibuat untuk melengkapi sebagian pernyataan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Ibu. Lina Noersanti, S.Si., MSi dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, Desember 2020

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Hamdani M Syah, Ak., MBA., CA




Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc


HALAMAN PENGESAHAN


Skripsi dengan judul:


ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL BMW ASTRA SUNTER (Studi Pada PT. Astra Internasional Tbk. BSO-Sunter) Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 12 Maret 2020 dengan nilai A-

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
(Kepala Program S-1 Manajemen)

2.  ; Drs. Hamdani M. Syah, Ak., MBA
(Pembimbing)

3.  ; Dr. Ir. Meita Pragiwani, MM
(Anggota Penguji 1)

4.  ; Ir. Ginanjar Syamsuar, M. E
(Anggota Penguji 2)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat ALLAH Azza Wa Jalla berkat karunianya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen , Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terimakasih yang setulusnya kepada:

1. Drs. Hamdani M. Syah, Ak., MBA. Selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Ir. Meita Pragiwani, MM dan Bapak Ir. Ginanjar Syamsuar, M. E selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahilah Jakarta (YPFJ).
4. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, MSc Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku kepala program studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
6. Untuk seluruh dosen, seluruh karyawan perpustakaan STEI khususnya kepada Bapak Urip yang telah membantu mempermudah peminjaman buku, dan staff administratif jurusan yang telah mengarahkan dan memberikan ilmunya selama penulis mengikuti perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
7. Pihak BMW Astra Sunter yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan penelitian ini
8. Kepada Orang tua dan keluarga yang telah mendoakan, menemani dan memberikan kasih sayang secara penuh
9. Kepada Abang saya Halomoan, Hendra, Handa yang telah memberikan dukungan dengan sepenuh hati.
10. Kepada teman-teman saya Delfi CS, Yuni, Sintia, Ketrin, Sarah, Feni yang selalu memberikan semangat dan dukungannya.

11. Kepada teman-teman kampus saya Widya, Wine, Irham, Desi, Ruth dan teman-teman Manajemen lainnya Terimakasih sudah memberikan dukungan dan membantukan saya dalam menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan pada skripsi ini. Penulis juga mengharapkan semoga Skripsi ini juga bermanfaat bagi penulis dan juga untuk para pembaca khususnya bagi Mahasiswa dan Mahasiswi S1 Jurusan Manajemen dimasa akan datang.

Jakarta, Desember 2020

Penulis

RAMADHAN FEBRI SYAHPUTRA

NPK :2114000174

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rahmadhan Febri Syahputra
NPM : 2114000174
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti NonEksklusif (Non - exclusive Royalty- Free Right)** atas skripsi saya yang berjudul:

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA
BENGKEL BMW ASTRA SUNTER
(Studi Pada PT. Astra Internasional Tbk. BSO-Sunter)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi berhak menyimpan, mengalihmediakan/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta
Pada tanggal: Desember 2020

Ramadhan Febri Syahputra

Ramadhan Febri Syahputra
NPK: 2114000174
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing:
Drs. Hamdani M. Syah, Ak., MBA.

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA
BENGKEL BMW ASTRA SUNTER
(Studi pada PT. Astra Internasional Tbk. BSO-Sunter)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel BMW Astra Sunter (Studi pada PT. Astra Internasional Tbk. BSO-Sunter)

Populasi penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan service di bengkel BMW Astra Sunter di PT. Astra Internasional Tbk. Bso-Sunter dengan menyebarkan kuesioner, wawancara, dan observasi. Penelitian ini menggunakan kajian penelitian kualitatif dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*, dengan jumlah responden yang sesuai dengan kriteria sebanyak 70 responden. Kuisisioner yang disebarkan kemudian diolah menggunakan komputer dengan bantuan *Microsoft Excel 2010* Strategi yang digunakan dalam penelitian ini diukur dengan teknik analisis data yaitu dengan Reduksi Data, Display Data, Verifikasi data, Pengujian Validasi dan Reliabilitas serta pengujian Kredibilitas dengan Triangulasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, hipotesa penelitian ini terbukti. Dengan kata lain karakteristik seperti Kualitas Layanan, Harga, Faktor Emosional, Lokasi, dan Kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Hal ini dibuktikan pada besarnya nilai analisis pada (1) Kualitas Layanan sebesar 88,57% responden merasa puas dan sangat puas (2) Harga sebesar 91,43% responden merasa puas dan sangat puas (3) Faktor Emosional sebesar 88,57% responden merasa puas dan sangat puas (4) Lokasi sebesar 90% merasa puas dan sangat puas (5) Kemudahan sebesar 92,86% merasa puas dan sangat puas. Hasil dari nilai penelitian membuktikan bahwa indikator-indikator kepuasan pelanggan yang sebagian besar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bengkel BMW Astra Sunter.

Kata Kunci: Kualitas layanan, Harga, Faktor Emosional, Lokasi, dan Kemudahan

Ramadhan Febri Syahputra
NPK: 2114000174
Majoring In S1 Management Program

Advisors:
Drs. Hamdani M. Syah, Ak., MBA.

***ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION
BMW ASTRA SUNTER WORKSHOP
(Study at PT. Astra Internasional Tbk. BSO-Sunter)***

ABSTRACT

This study aims to determine Customer Satisfaction Analysis at BMW Astra Sunter Workshop (Study at PT. Astra Internasional Tbk. BSO-Sunter)

The population of this study are customers who perform services at the BMW Astra Sunter workshop at PT. Astra Internasional Tbk. Bso-Sunter by distributing questionnaires, interviews, and observations. This study uses a qualitative research study using quantitative descriptive research methods. Sampling was done by purposive sampling method, with the number of respondents who fit the criteria as many as 70 respondents. The distributed questionnaire was then processed using a computer with the help of Microsoft Excel 2010. The strategy used in this study was measured by data analysis techniques, namely data reduction, data display, data verification, validation and reliability testing and credibility testing with triangulation.

The results show that the research hypothesis is proven. In other words, characteristics such as Service Quality, Price, Emotional Factors, Location, and Ease have a significant effect on Customer Satisfaction.

This is evidenced by the magnitude of the value of the analysis on (1) Service Quality of 88.57% of respondents feel satisfied and very satisfied (2) Prices of 91.43% of respondents are satisfied and very satisfied (3) Emotional factors of 88.57% of respondents feel satisfied and very satisfied (4) Location 90% feel satisfied and very satisfied (5) Ease of 92.86% feel satisfied and very satisfied. The results of the research value prove that the indicators of customer satisfaction, most of which customers are satisfied with the services provided by the BMW Astra Sunter repair shop.

Keywords: Quality of service, Price, Emotional Factors, Location, and Convenience

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | ii |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI | vii |
| ABSTRAK | viii |
| <i>ABSTARCT</i> | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| Perumusan Masalah | 4 |
| Tujuan Penelitian | 4 |
| Manfaat Penelitian | 5 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA..... | 6 |
| 2.1. Review Hasil Penelitian Terlebih Dahulu..... | 6 |
| 2.1.A Jurnal Nasional..... | 6 |
| 2.1.B Jurnal Internasional | 8 |
| 2.2. Landasan Teori..... | 9 |
| 2.2.1. Manajemen..... | 9 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.1.1 Pengertian Manajemen..... | 9 |
| 2.2.2 Pengertian pemasaran..... | 12 |
| 2.2.3 Kepuasan Pelanggan | 12 |
| 2.2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan | 12 |
| 2.2.3.2. Fakto-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan | 15 |
| 2.3 Kerangka Konseptual..... | 16 |
| BAB III METODA PENELITIAN..... | 17 |
| 3.1. Strategi Penelitian | 17 |
| 3.2. Populasi dan Sampel Penelitian | 17 |
| 3.2.1. Populasi penelitian | 17 |
| 3.2.2. Sampel penelitian..... | 18 |
| 3.3. Data Dan Metode Pengumpulan Data..... | 19 |
| 3.3.1 Jenis Data | 19 |
| 3.3.2 Metoda Pengumpulan Data | 19 |
| 3.4. Metoda Analisis Data..... | 21 |
| 3.4.1. Metoda Pengolahan Data | 21 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 23 |
| 4.1 Deskripsi Objek Penelitian..... | 23 |
| 4.2 Deskripsi Hasil Penelitian..... | 26 |
| 4.2.1 Karakteristik Responden | 26 |
| 4.3 Deskripsi Data..... | 28 |
| 4.3.1 Analisis Data Keramahan Dan Keinginan Untuk Membantu Dari Service Advisor (SA) Dibengkel..... | 29 |
| 4.3.2 Analisis Data Penjelasan Biaya Yang Disampaikan | 30 |
| 4.3.3 Analisis Data Ketepatan Waktu Service Dengan Yang Dijanjikan..... | 32 |

| | |
|--|-----------|
| 4.3.4 Analisis Data Kebersihan Kendaraan Ketika Kendaraan Diambil Dari Bengkel..... | 33 |
| 4.3.5 Analisis Data Rekomendasi Service Dan Analisa Yang Disampaikan Service Advisor (SA) Di Bengkel..... | 35 |
| 4.3.6 Analisis Data Keseluruhan Seluruh Indikator | 36 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... | 38 |
| 5.1. Kesimpulan | 38 |
| 5.2. Saran | 39 |
| 5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya..... | 40 |
| DAFTAR REFERENSI | 41 |
| LAMPIRAN | 44 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|----------------|
| Tabel 1.1. Data Penjualan Mobil di Indonesia dari tahun 2010 Sampai Dengan Tahun 2018 (unit) | 1 |
| Tabel 1.2. Data Penjualan Mobil merek BMW di Indonesia dari tahun 2010 Sampai Dengan Tahun 2018 (unit) | 3 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 25 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 27 |
| Tabel 4.3 Data Responden..... | 29 |
| Tabel 4.4 Data Responden | 30 |
| Tabel 4.5 Data Responden..... | 32 |
| Tabel 4.6 Data Responden..... | 33 |
| Tabel 4.7 Data Responden..... | 35 |
| Tabel 4.8 Data Responden..... | 36 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 27 |
| Gambar 4.2. Responden Berdasarkan Usia | 28 |
| Gambar 4.3. Data Responden..... | 29 |
| Gambar 4.3. Data Responden | 30 |
| Gambar 4.4. Data Responden | 31 |
| Gambar 4.5. Data Responden | 32 |
| Gambar 4.6. Data Responden | 34 |
| Gambar 4.7 Data Responden..... | 35 |
| Gambar 4.8 Data Responden..... | 37 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|---|----------------|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian | 44 |
| Lampiran 2. Waktu penelitian | 47 |
| Lampiran 3. Hasil Kuesioner..... | 48 |
| Lampiran 4. Surat Penelitian | 50 |
| Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup | 51 |